

УТВЕРЖДАЮ  
Первый проректор, проректор  
по УР

\_\_\_\_\_ А.Е. Рудин

## Рабочая программа дисциплины

**ФТД.01**

Деловое общение и методы коммуникации

Учебный план: 2026-2027 15.03.04 ИИТА АТПиУвМПК ОО №1-1-149.plx

Кафедра: **40** Русского языка и литературы

Направление подготовки:  
(специальность) 15.03.04 Автоматизация технологических процессов и производств

Профиль подготовки: Автоматизация технологических процессов и управления в  
(специализация) многоотраслевых производственных комплексах

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная

### План учебного процесса

| Семестр<br>(курс для ЗАО) |     | Контактная работа обучающихся |                   | Сам.<br>работа | Контроль,<br>час. | Трудоём-<br>кость,<br>ЗЕТ | Форма<br>промежуточной<br>аттестации |
|---------------------------|-----|-------------------------------|-------------------|----------------|-------------------|---------------------------|--------------------------------------|
|                           |     | Лекции                        | Практ.<br>занятия |                |                   |                           |                                      |
| 2                         | УП  | 17                            | 17                | 37,75          | 0,25              | 2                         | Зачет                                |
|                           | РПД | 17                            | 17                | 37,75          | 0,25              | 2                         |                                      |
| Итого                     | УП  | 17                            | 17                | 37,75          | 0,25              | 2                         |                                      |
|                           | РПД | 17                            | 17                | 37,75          | 0,25              | 2                         |                                      |

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 15.03.04 Автоматизация технологических процессов и производств, утверждённым приказом Минобрнауки России от 09.08.2021 г. № 730

|                                                                            |       |                          |
|----------------------------------------------------------------------------|-------|--------------------------|
| Составитель (и):<br>кандидат педагогических наук, Заведующий кафедрой      | _____ | Романова Наталья Юрьевна |
| От кафедры составителя:<br>Заведующий кафедрой русского языка и литературы | _____ | Романова Наталья Юрьевна |
| От выпускающей кафедры:<br>Заведующий кафедрой                             | _____ | Энтин Виталий Яковлевич  |

Методический отдел:  
\_\_\_\_\_

## 1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

**1.1 Цель дисциплины:** Сформировать компетенции обучающегося в речевой коммуникации (общей и профессиональной) на русском языке.

**1.2 Задачи дисциплины:**

- Раскрыть особенность развития и функционирования русского языка на современном этапе.
- Ознакомить с системой норм современного русского литературного языка.
- Показать важность повышения уровня общей профессионально-речевой культуры языковой личности.

**1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:**

Предварительная подготовка предполагает создание основы для формирования компетенций, указанных в п. 2, при изучении дисциплин:

Философия

Русский язык и культура речи

## 2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

| <b>УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</b>                            |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>Знать:</b> основные сведения о роли слов, мимики, пантомимики в организации делового общения, правилах проведения презентаций                                                          |  |
| <b>Уметь:</b> выявлять особенности коммуникативных возможностей, используя методы решения проблем в группах и коллективах                                                                 |  |
| <b>Владеть:</b> навыками составления тезисов доклада и разработки плана презентации по заданной теме с обоснованием применения способов преодоления коммуникативных барьеров с аудиторией |  |

## 3 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

| Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий                                                                                                                                                                                                                                                      | Семестр<br>(курс для ЗАО) | Контактная работа |               | СР<br>(часы) | Форма<br>текущего<br>контроля |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------------------|---------------|--------------|-------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                           | Лек.<br>(часы)    | Пр.<br>(часы) |              |                               |
| Раздел 1. Язык и стиль официально-деловых документов                                                                                                                                                                                                                                                           | 2                         |                   |               |              | О                             |
| Тема 1. Нормативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной деловой речи. Практические занятия( семинары): Культура речи и совершенствование грамотного письма говорения (литературное произношение, смысловое ударение, функции порядка слов, словоупотребление). Речевые нормы деловой сферы |                           | 2                 | 1             | 4            |                               |
| Тема 2. Характеристика делового общения. Практические занятия( семинары): Содержание делового общения. Стороны делового общения. Манера общения, стиль                                                                                                                                                         |                           | 2                 | 1             | 4            |                               |
| Тема 3. Вербальные средства коммуникации. Коммуникативные барьеры. Практические занятия ( семинары): Слушание в деловой коммуникации. Вопросы в деловой коммуникации. Ответы на вопросы. Невербальные средства коммуникации                                                                                    |                           | 2                 | 1             | 4            |                               |
| Раздел 2. Устные формы деловой коммуникации                                                                                                                                                                                                                                                                    |                           |                   |               |              | О                             |
| Тема 4. Деловой разговор как самый распространенный контактный метод коммуникации. Цель коммуникации – обмен информацией по конкретному вопросу. Практические занятия( семинары): Коммуникативные средства: обмен репликами, вопросами, ответами, мнениями, оценками. Ситуативный контакт                      |                           | 2                 | 1             | 4            |                               |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |   |   |      |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---|---|------|-----|
| Тема 5. Деловая беседа. Основные функции деловой беседы. Диалог как наиболее распространенная форма общения в беседе. Цель беседы. Многоцелевой характер бесед. Факторы успеха деловой беседы. Практические занятия( семинары): Деловая беседа при приеме на работу. Двадцать «заковыристых» вопросов на интервью                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  | 2 | 1 | 4    |     |
| Тема 6. Деловой телефонный разговор. Телефонный разговор как самый быстрый деловой контакт, его значение. Влияние умения деловых людей вести телефонную коммуникацию на их личный авторитет и на реноме фирмы, которую они представляют. Как правильно выбрать время для разговоров. План беседы по телефону. Выражения, которых следует избегать<br>Практические занятия( семинары): Деловой телефонный разговор                                                                                                                                                                                                              |  | 1 | 1 | 4    |     |
| Тема 7. Деловые переговоры. Два подхода к переговорам. Вопросы, на которые нужно заранее подготовить ответы. Структура переговоров. Практические занятия( семинары): Некоторые практические приемы деловых партнеров. Варианты поведения деловых партнеров и тактики реагирования. Типы вопросов для успешных переговоров. Речевые клише для эффективной коммуникации.                                                                                                                                                                                                                                                         |  | 2 | 1 | 4    |     |
| Тема 8. Дискуссия, полемика, дебаты. Необходимость для делового человека владеть умением компетентно и плодотворно обсуждать важные проблемы, доказывать и убеждать, аргументировать, отстаивать свою точку зрения и опровергать мнение оппонента.Практические занятия( семинары): Дискуссия, полемика, дебаты                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  | 1 | 1 | 4    |     |
| Раздел 3. Письменные формы деловой коммуникации                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |   |   |      |     |
| Тема 9. Особенности официально-деловой письменной речи. Типология жанров письменной деловой коммуникации. Языковые формулы официальных документов. Канцелярский документ как особый вид текста и его языковые особенности. Приемы унификации служебных документов. Интернациональные свойства официально-деловой письменной речи.<br>Практические занятия( семинары): Языковые особенности оформления деловой переписки. Правила оформления документов. Принципы классификации деловых бумаг: документы личного характера, служебная корреспонденция, производственная документация. Язык и стиль коммерческой корреспонденции |  | 1 | 3 | 3    | О,Т |
| Тема 10. Современное деловое письмо. Виды деловых писем (письмо-запрос, письмо-приглашение. Письмо-подтверждение, гарантийное письмо, сопроводительное письмо).<br>Практические занятия( семинары):Этикет в деловом письме. Унификация языка деловых писем. Типы речевых действий и их выражение. Стандартные аспекты содержания, модели и варианты синтаксических конструкций. Типичные ошибки в языке деловой корреспонденции.                                                                                                                                                                                               |  | 1 | 3 | 1,75 |     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |       |    |       |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------|----|-------|--|
| Тема 11. Особенности русской и зарубежной школы делового письма. Расширение деловых связей с зарубежными партнерами и новые тенденции в русском деловом письме.<br>Практические занятия( семинары): Основной принцип составления делового письма и его реализация в формуле «внимание – интерес –просьба - действие». Средства привлечения внимания в письме, побуждение и удержание интереса к излагаемому в письме вопросу, просьбе в целях обеспечения действий необходимых адресата |  | 1     | 3  | 1     |  |
| Итого в семестре (на курсе для ЗАО)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  | 17    | 17 | 37,75 |  |
| Консультации и промежуточная аттестация (Зачет)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  | 0,25  |    |       |  |
| <b>Всего контактная работа и СР по дисциплине</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  | 34,25 |    | 37,75 |  |

#### 4 КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Курсовое проектирование учебным планом не предусмотрено

#### 5 БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ

Использование балльно-рейтинговой системы не предусмотрено.

### 6. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, КРИТЕРИЕВ, СИСТЕМЫ И СРЕДСТВ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ

#### 6.1 Показатели оценивания

| Код компетенции | Показатели оценивания результатов обучения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| УК-4            | характеризует нормы (правила использования) языковых единиц в устной и письменной формах деловой коммуникации                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                 | перечисляет языковые особенности стилистически дифференцированной речи в условиях делового общения, употребляет формулы (=клише) речевого этикета соответствующие различным ситуация межличностного и межкультурного общения.<br><br>объясняет и корректирует стилистические нарушения в текстах разных жанров.<br><br>применяет литературный язык в устной и письменной формах деловой коммуникации осуществляет публичное представление результатов интеллектуальной и творческой деятельности.<br>использует формулы речевого этикета в различных ситуациях межкультурного профессионального общения; |

#### 6.2 Система и критерии оценивания

| Шкала оценивания | Критерии оценивания сформированности компетенций                                                                                                                                                                                              |                   |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
|                  | Устное собеседование                                                                                                                                                                                                                          | Письменная работа |
| Зачтено          | Вопрос освещен полно, ответ построен логически верно, аргументированно и композиционно правильно;<br>Учитываются баллы, накопленные в течение семестра                                                                                        |                   |
| Не зачтено       | Вопрос освещен неполно, отсутствуют принципиально важные теоретические знания; ответ построен с нарушением логики и аргументации, содержит большое количество языковых и речевых ошибок.<br>Учитываются баллы, накопленные в течение семестра |                   |

### 6.3 Типовые контрольные задания и/или иные материалы, используемые для оценки результатов обучения

#### 6.3.1 Типовые контрольные вопросы

| № п/п     | Формулировки вопросов                                              |
|-----------|--------------------------------------------------------------------|
| Семестр 2 |                                                                    |
| 1         | Реклама как жанр деловой коммуникации                              |
| 2         | Особенности русской и зарубежной школы делового письма             |
| 3         | Современное деловое письмо                                         |
| 4         | Особенности официально-деловой письменной речи                     |
| 5         | Письменные формы деловой коммуникации                              |
| 6         | Дискуссия, полемика, дебаты                                        |
| 7         | Деловые переговоры                                                 |
| 8         | Деловой телефонный разговор                                        |
| 9         | Деловая беседа                                                     |
| 10        | Устная деловая речь и ее особенности                               |
| 11        | Устные формы деловой коммуникации                                  |
| 12        | Внутристилевая и жанровая дифференциация делового стиля            |
| 13        | Лексические и грамматические особенности официально-делового стиля |
| 14        | Основные тенденции развития русского литературного делового языка  |
| 15        | Официально-деловой стиль в в системе книжных стилей                |

#### 6.3.2 Типовые тестовые задания

Задания

1. Грамматическая норма нарушена в словосочетании...

- а) справка от Ивана Сидоренко
- б) доверенность от Марии Сидоренко
- в) заявление от Анны Берт
- г) письмо от Александра Берт

2. Для научного стиля речи характерно(ы)

Укажите не менее двух вариантов ответа

- а) стандартизированность изложения
- б) стереотипность
- б) абстрактность изложения
- г) объективность изложения

3. Отвлеченность научного стиля находит свое выражение

Укажите не менее двух вариантов ответа

- а) в полных формах прилагательных
- б) в кратких формах прилагательных
- в) в существительных с абстрактным значением
- г) в предлогах и предложных сочетаниях

4. Выделенные в тексте слова и словосочетания являются

За годы, прошедшие со времени изобретения дуговой сварки в инертной атмосфере, в технической литературе появилось много работ, посвященных получению, обработке и применению вольфрамовых электродов. В связи с этим большое значение имеет обобщение накопленного материала с тем, чтобы основные выводы использовать в работах по дальнейшему повышению технологических характеристик сварочных электродов из вольфрама.

- а) общеупотребительными
- б) разговорными
- в) терминами
- г) диалектными

5. Выражением, объясняющим мотивы составления делового письма, является...

- а) в соответствии с письмом заказчика
- б) в связи с нарушением срока поставки
- в) в целях увеличения товарооборота
- г) секретность гарантируется

6. Определите стиль и тип речи приведенного отрывка.

В голодные годы (война, осада, разруха), выпадающие хоть раз в жизни поколения, истинная ценность еды как источника жизни восстанавливается наглядно: во время Ленинградской блокады меняли «драгоценности» на банку сгущенки. Когда еды опять много, то ценность ее не падает, и богатство держат в сберкассе, а не копят на себе в виде складок жира.

Так, парадоксальным образом, в сытое время именно худоба становится признаком богатства. Настоящий миллионер тощ. Карикатурный же пузан, сидящий на мешке с долларами, - это нувориш. Он пока что ест да ест, не подозревая о том, что тем самым задерживает свой путь в высшее общество (Т. Толстая).

- а) художественный стиль; описание
- б) публицистический стиль; повествование
- в) научный стиль; описание
- г) официально-деловой стиль; описание

7. Речевая ошибка допущена в предложении

- а) Одной из причин увеличения смертности является наркомания.
- б) Вопрос о земельной реформе должно решать само крестьянство.
- в) Комитет вопросам занятости населения уделяет особое внимание.
- г) Для механизаторов, занятых на посевной, не существует выходных дней.

8. Не является обязательным раздел резюме

- а) персональные данные соискателя
- б) основной текст
- в) иная вспомогательная информация
- г) дополнительные сведения

9. Для рекламных текстов не характерно использование...

- а) стилистических фигур
- б) тропов
- в) клишированных сочетаний
- г) оценочных средств

10. Запасной аэродром находился в 1670 километрах от границы.

Правильная падежная форма имени числительного приведена

- а) в тысяче шестисот семидесяти километрах
- б) в тысяче шестистах семидесяти километрах
- в) в тысяча шестисот семидесяти километрах
- г) в тысяче шестьсот семидесяти километрах

11. Ошибка в согласовании подлежащего и сказуемого допущена в предложении

- а) Ряд товарищей выступил на собрании.
- б) Большинство рабочих согласилось работать во вторую смену.
- в) Тысяча писем поступили в приемную губернатора
- г) 21 студент подал заявление в профком.

### 6.3.3 Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы)

- Задание 1. Составьте информационное письмо
- Задание 2. Составьте письмо-запрос
- Задание 3. Составьте письмо-ответ
- Задание 4. Составьте письмо-подтверждение
- Задание 5. Составьте письмо-претензия
- Задание 6. Составьте гарантийное письмо
- Задание 7. Составьте письмо-поздравление
- Задание 8. Составьте письмо-приглашение
- Задание 9. Составьте письмо-благодарность
- Задание 10. Составьте письмо-уведомление

## 6.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения

### 6.4.1 Условия допуска обучающегося к промежуточной аттестации и порядок ликвидации академической задолженности

Проведение промежуточной аттестации регламентировано локальным нормативным актом СПбГУПТД «Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся»

### 6.4.2 Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Устная ☐ + Письменная ☐ Компьютерное тестирование ☐ Иная ☐

#### 6.4.3 Особенности проведения промежуточной аттестации по дисциплине

На подготовку перед ответом дается 20 минут.

### 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 7.1 Учебная литература

| Автор                                               | Заглавие                         | Издательство                                           | Год издания | Ссылка                                                                                        |
|-----------------------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>7.1.1 Основная учебная литература</b>            |                                  |                                                        |             |                                                                                               |
| Денисов, А. Ф.                                      | Деловое общение                  | Москва: Ай Пи Ар Медиа                                 | 2025        | <a href="https://www.iprbooks.hop.ru/147510.html">https://www.iprbooks.hop.ru/147510.html</a> |
| Коновалова, Н. В.,<br>Мордовцева, Т. В.             | Деловое общение                  | Таганрог: Таганрогский институт управления и экономики | 2024        | <a href="https://www.iprbooks.hop.ru/146866.html">https://www.iprbooks.hop.ru/146866.html</a> |
| <b>7.1.2 Дополнительная учебная литература</b>      |                                  |                                                        |             |                                                                                               |
| Титова, Л. Г.                                       | Деловое общение                  | Москва: ЮНИТИ-ДАНА                                     | 2017        | <a href="http://www.iprbookshop.ru/71212.html">http://www.iprbookshop.ru/71212.html</a>       |
| Бабаева, Т. Б.                                      | Культура речи и деловое общение  | Таганрог: Таганрогский институт управления и экономики | 2020        | <a href="https://www.iprbooks.hop.ru/108085.html">https://www.iprbooks.hop.ru/108085.html</a> |
| Бабаева, А. В.,<br>Мамина, Р. И.,<br>Маминой, Р. И. | Деловое общение и деловой этикет | Санкт-Петербург: Петрополис                            | 2019        | <a href="https://www.iprbooks.hop.ru/84671.html">https://www.iprbooks.hop.ru/84671.html</a>   |

#### 7.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

Информационно-образовательная среда заочной формы обучения СПбГУПТД <http://edu.sutd.ru/moodle>  
Справочно-информационный портал <https://gramota.ru/>

#### 7.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

MicrosoftOfficeProfessional  
Microsoft Windows

#### 7.4 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

| Аудитория            | Оснащение                                                     |
|----------------------|---------------------------------------------------------------|
| Лекционная аудитория | Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска |
| Учебная аудитория    | Специализированная мебель, доска                              |