

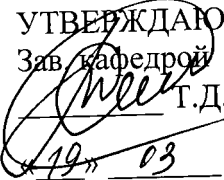
**ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ПРИДНЕСТРОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Т.Г. ШЕВЧЕНКО»**

Факультет государственного управления и социально-гуманитарных наук

Кафедра государственного управления

УТВЕРЖДАЮ

Зав. кафедрой

 Т.Д. Залевская

«19» 03 2026 г.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ**

Работник сферы государственной молодежной политики

Наименование программы

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Деловые коммуникации в профессиональной среде

Наименование дисциплины

Трудоемкость: 1 з.е.

Контактная работа (час.): 26

Самостоятельная работа (час.): 10

1. Паспорт рабочей программы

Область применения программы: рабочая программа данной учебной дисциплины является частью дополнительной профессиональной образовательной программы профессиональной переподготовки «Работник сферы государственной молодежной политики» и предназначена для организации образовательной деятельности слушателей, обучающихся по данной программе профессиональной переподготовки.

Целью дисциплины является формирование у слушателей компетенций, теоретических знаний и практических навыков в области деловых коммуникаций, способствующих установлению эффективных деловых связей в профессиональной деятельности.

Задачами дисциплины являются:

- изучение теоретических основ деловых коммуникаций в профессиональной среде;
- формирование практических навыков деловых коммуникаций в сфере профессиональной деятельности.

Дисциплина читается в 1 семестре, форма контроля – зачет.

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины:

№ разд ела	Наименование разделов (тем) Содержание учебного материала по темам, наименование и тематика практических занятий, самостоятельной работы слушателей	количество часов				
		всего	аудиторная работа			СР
			Л	ПЗ	ЛЗ	
1	Теоретические основы деловых коммуникаций в профессиональной среде.	15	8	4	-	3
1.1	Теоретические основы деловых коммуникаций. Понятие, функции и виды деловых коммуникаций. Вербальные и невербальные средства общения. Барьеры коммуникации и пути их преодоления.	2	2	-	-	-
1.2	Вербальные и невербальные средства делового общения. Язык, стиль речи, тональность. Жесты, мимика, позы, дистанция в общении. Влияние невербальной коммуникации на восприятие информации.	2	2	-	-	-
1.3	Модели и культура делового взаимодействия	2	2	-	-	-
1.4	Мини-кейсы по деловым коммуникациям Анализ реальных ситуаций из профессиональной деятельности.	3	-	2	-	1
1.5	Деловая переписка и электронные коммуникации	3	2	-	-	1
1.6	Практикум деловой переписки Создание писем, служебных записок, сообщений. Разбор типовых ошибок и советы по улучшению	3	-	2	-	1
2	Практические аспекты деловых коммуникаций в сфере профессиональной деятельности.	21	6	8	-	7
2.1	Публичные выступления и презентации. Технологии подготовки и проведения. Переговоры: стратегии, тактики, деловое взаимодействие	3	2	-	-	1
2.2	Практика публичных выступлений Подготовка и проведение короткой презентации. Обратная связь от группы и преподавателя.	3	-	2	-	1
2.3	Деловая игра «Переговоры»	3	-	2	-	1

	Ролевое моделирование переговоров с коллегами или клиентами. Обсуждение стратегий, тактик и ошибок.					
2.4	Управление конфликтами, деловой этикет, командные коммуникации.	3	2	-	-	1
2.5	Ролевая игра «Конфликт» Отработка методов предотвращения и разрешения конфликтов. Анализ поведения участников и возможных решений.	3	-	2	-	1
2.6	Особенности коммуникаций в сфере государственной молодежной политики.	3	2	-	-	1
2.7	Командная работа и моделирование профессиональных ситуаций Выполнение групповых задач с распределением ролей. Развитие навыков слушания, аргументации и координации.	3	-	2	-	1
	Итого	36	14	12	-	10

2. Планируемые результаты обучения дисциплины

По результатам освоения учебной дисциплины слушатели должны обладать следующими профессиональными компетенциями и индикаторами их достижения:

№	Вид(ы) или область(и) сфера(ы) профессиональной деятельности	компетенции, трудовые функции или трудовые действия	индикатор достижения компетенции		
			практический опыт	знания	умения
1	ВД 1 - разработка и реализация программ, проектов, мероприятий, в том числе международных, в сфере государственной молодежной политики.	ПК 1.1 – способность разрабатывать и реализовывать программы и/или проекты в сфере государственной молодежной политики;	самостоятельная деятельность по разработке и реализации программ и/или проектов в сфере государственной молодежной политики	нормативно-правовых актов, методических и аналитических материалов в сфере государственной молодежной политики	разрабатывать программы и/или проекты, долгосрочные прогнозы, концепции, планы в сфере государственной молодежной политики
2	ВД 1 - разработка и реализация программ, проектов, мероприятий, в том числе международных, в сфере государственной молодежной политики.	ПК 1.2 – способность организовывать и проводить мероприятия различного уровня и направленности в сфере государственной молодежной политики;	самостоятельная деятельность по организации и проведению мероприятий различного уровня и направленности в сфере государственной молодежной политики	основные подходы, направления и технологии работы по организации и проведению мероприятий различного уровня и направленности в сфере государственной молодежной политики	применять различные методы и технологии работы с молодежью, проводить анализ и самоанализ качества организации и проведения мероприятий
3	ВД 2 - взаимодействие с молодежными и	ПК 2.1 – способность взаимодействия	самостоятельная деятельность по организации	основных методов, подходов,	организация консультирования и

детскими общественными объединениями; с государственными организациями, ведомствами, учреждениями, с общественными институтами.	ть с молодежными и детскими общественными объединениями;	взаимодействи я с молодежными и детскими общественным и объединениями	направлений и технологий работы с молодежью, психолого-педагогическим основам работы с молодежью	информирования молодежи, в т.ч. средствами СМИ, привлечения к разработке программ, проектов, мероприятий
---	--	---	--	--

3. Информационное и учебно-методическое обеспечение обучения

Основная литература:

1. Мамай, О. В. Деловые коммуникации: учебное пособие / О. В. Мамай, И. Н. Мамай. — Самара: СамГАУ, 2025. — 249 с. — ISBN 978-5-88575-802-4. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/511520> (дата обращения: 01.04.2026). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
2. Степанян, В. М. Деловые коммуникации в управлении: учебное пособие / В. М. Степанян. — Волгоград: ВГАФК, 2015. — 70 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/158032> (дата обращения: 01.04.2026). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
3. Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для бакалавров / В. А. Спивак. — М.: Издательство Юрайт, 2015. — 460 с. — Серия: Бакалавр. Базовый курс.
4. Деловые коммуникации: учебно-методическое пособие / составители: Т.В. Петухова, Г.П. Сидорова. — Ульяновск: УлГТУ, 2025. — 128 с.

Дополнительная литература:

1. Бороздина Г. В. Психология делового общения. — М.: ИНФРА-М, 2021.
2. Панфилова А. П. Деловое общение: учебное пособие. — М.: Академия, 2020.
3. Деловые коммуникации в профессиональной сфере: учебно-методическое пособие / составитель К. А. Сат. — Кызыл: ТувГУ, 2021. — 50 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/262388> (дата обращения: 01.04.2026). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
4. Пуринова, Г. К. Деловые коммуникации: Электронное учебное пособие: учебное пособие / Г. К. Пуринова. — Санкт-Петербург: ИЭО СПбУТУиЭ, 2009. — 271 с. — ISBN 978-5-94047-561-3. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/63806> (дата обращения: 01.04.2026). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

Электронные и интернет-ресурсы

1. Лань: электронно-библиотечная система. // URL: <https://e.lanbook.com/>
2. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://www.elibrary.ru>
3. Научная электронная библиотека CyberLeninka [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://cyberleninka.ru>

4. Контроль и оценка результатов освоения программы дисциплины

По данной дисциплине предусмотрены следующие виды текущего контроля слушателей: тестирование, доклад.

Порядок, форма и оценочные средства проведения текущего контроля

- в виде тестирования: проводится компьютерное тестирование / или выполняется тестовое задание в письменной форме.

Тест 1.

Часть 1. Выберите один правильный ответ

1. Деловая коммуникация — это:

- а) процесс передачи информации в бытовой сфере
- б) процесс обмена информацией в профессиональной деятельности
- в) неформальное общение между людьми
- г) только письменное взаимодействие

Ответ: б

2. К вербальным средствам коммуникации относится:

- а) мимика
- б) жесты
- в) речь
- г) дистанция

Ответ: в

3. Невербальная коммуникация включает:

- а) только письменную речь
- б) жесты, мимику, позы
- в) деловую переписку
- г) телефонные переговоры

Ответ: б

4. Какой из перечисленных факторов является коммуникационным барьером:

- а) ясность речи
- б) активное слушание
- в) различие культур
- г) логичность сообщения

Ответ: в

5. Основная цель деловой переписки:

- а) выразить эмоции
- б) передать информацию и зафиксировать договоренности
- в) развлечь адресата
- г) установить личные отношения

Ответ: б

6. Какой элемент является обязательным в деловом письме:

- а) шутка
- б) приветствие
- в) личное мнение
- г) эмоциональная оценка

Ответ: б

7. Эффективная коммуникация предполагает:

- а) доминирование одного участника
- б) игнорирование обратной связи
- в) взаимопонимание участников
- г) минимальное взаимодействие

Ответ: в

8. Что является ключевым этапом переговоров:

- а) игнорирование партнера
- б) подготовка
- в) спор
- г) давление

Ответ: б

9. Конфликт в профессиональной среде — это:

- а) всегда негативное явление
- б) отсутствие общения
- в) столкновение интересов сторон
- г) дружеское общение

Ответ: в

10. Командные коммуникации — это:

- а) индивидуальная работа
- б) взаимодействие участников команды
- в) только письменное общение
- г) неформальное общение

Ответ: б

Часть 2. Выберите несколько правильных ответов

11. К барьерам коммуникации относятся:

- а) психологически
- б) языковые
- в) организационные
- г) логические

Ответ: а, б, в

12. К невербальным средствам относятся:

- а) жесты
- б) мимика
- в) интонация
- г) текст письма

Ответ: а, б, в

13. Эффективная деловая переписка должна быть:

- а) краткой
- б) ясной
- в) эмоциональной
- г) структурированной

Ответ: а, б, г

14. Основные этапы переговоров:

- а) подготовка
- б) обсуждение
- в) принятие решения
- г) игнорирование

Ответ: а, б, в

Часть 3. Установите соответствие

15. Соотнесите тип коммуникации и его характеристику:

1 Вербальная

2 Невербальная

3 Письменная

- а) жесты и мимика
- б) речь
- в) деловое письмо

Ответ:

1 – б

2 – а

3 – в

Часть 4. Ситуационные задания (открытые вопросы)

16. Вы отправили деловое письмо, но не получили ответа. Назовите 2 возможные причины и предложите решение.

Пример ответа:

- письмо было неясным → уточнить формулировки
- письмо не заметили → отправить повторно с напоминанием

17. В команде возник конфликт из-за распределения задач. Как вы будете действовать?

Пример ответа:

- выслушать стороны
 - определить причину конфликта
 - предложить компромисс
18. Назовите 3 правила успешного публичного выступления.

Пример ответа:

- четкая структура
- контакт с аудиторией
- уверенная подача

Критерии оценивания теста:

- 16–18 баллов — «отлично»
- 13–15 баллов — «хорошо»
- 10–12 баллов — «удовлетворительно»
- менее 10 баллов — «неудовлетворительно»

- в виде доклада: доклады готовятся по следующим разделам:

Раздел 1. Теоретические основы деловых коммуникаций

Перечень вопросов для подготовки докладов

1. Понятие и роль деловых коммуникаций в профессиональной деятельности.
2. Виды и функции деловых коммуникаций.
3. Вербальные и невербальные средства общения: характеристика и значение.
4. Барьеры коммуникации и способы их преодоления.
5. Культура речи как основа эффективной деловой коммуникации.
6. Особенности деловой переписки и электронных коммуникаций.

Раздел 2. Практические аспекты деловых коммуникаций

Перечень вопросов для подготовки докладов

1. Публичные выступления: принципы подготовки и проведения.
2. Переговоры как форма делового взаимодействия: стратегии и тактики.
3. Конфликты в профессиональной среде: причины и способы разрешения.
4. Деловой этикет и его значение в профессиональной деятельности.
5. Командные коммуникации и их роль в эффективности работы коллектива.
6. Особенности коммуникаций в сфере государственной молодежной политики.

Требования к содержанию и оформлению доклада

1. Общие требования к содержанию доклада

Доклад представляет собой самостоятельную учебно-исследовательскую работу слушателя, раскрывающую актуальные вопросы конфликтологии и медиации в работе с молодежью.

Доклад должен:

- соответствовать выбранной теме
- отражать современные научные подходы
- содержать анализ теоретических источников
- включать элементы практической направленности
- демонстрировать понимание профессиональной специфики работы с молодежью
- содержать выводы и предложения автора

2. Структура доклада

Рекомендуемый объем: 8–12 страниц

Обязательные структурные элементы:

1. Титульный лист
 - название образовательной организации
 - дисциплина
 - тема доклада
 - ФИО студента
 - группа

- ФИО преподавателя
- год выполнения

Содержание

Введение (1–1,5 страницы)

- актуальность темы
- цель работы
- задачи работы
- краткая характеристика проблемы

Основная часть (5–8 страниц)

- теоретические положения
- анализ научных источников
- описание подходов и концепций
- примеры конфликтных ситуаций в молодежной среде
- описание методов медиации или профилактики конфликтов
- анализ практического опыта

Практическая часть (по возможности)

- анализ кейса
- описание алгоритма действий специалиста
- разработка рекомендаций
- проект профилактических мероприятий
- пример медиативной процедуры

Заключение (1 страница)

- выводы по теме
- практическая значимость
- рекомендации

Список литературы

- не менее 5 источников
- современная литература оформление по ГОСТ

3. Требования к оформлению

- объем: 8–12 страниц
- формат страницы: А4
- шрифт: Times New Roman
- размер шрифта: 14
- межстрочный интервал: 1,5
- поля:
 - левое – 3 см
 - правое – 1,5 см
 - верхнее – 2 см
 - нижнее – 2 см
- абзацный отступ: 1,25 см
- выравнивание текста: по ширине
- нумерация страниц: внизу страницы
- список литературы оформляется по ГОСТ Р 7.0.5–2008

4. Требования к презентации доклада (при необходимости)

- 8–12 слайдов
- отражение основных положений доклада
- наличие схем, таблиц, иллюстраций
- краткость формулировок
- использование профессиональной терминологии

Критерии оценивания доклада:

Оценивание осуществляется по 100-балльной шкале.

Критерий	Баллы
Соответствие содержания теме	15
Раскрытие теоретических положений	20
Использование современной литературы	10
Наличие практической направленности	15
Логика и структура работы	10
Самостоятельность анализа	10
Качество выводов	10
Соблюдение требований к оформлению	5
Качество устного выступления	5
Ответы на вопросы	10
ИТОГО	100

Шкала перевода баллов в оценку

Баллы	Оценка
90–100	отлично
75–89	хорошо
60–74	удовлетворительно
менее 60	Неудовлетворительно

Порядок, форма и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

По данной дисциплине предусмотрен следующий вид промежуточной аттестации слушателей: зачет. Зачет проводится в форме итогового тестирования / проставляется по итогам выполненных в ходе изучения дисциплины заданий и набранному среднему баллу.

Перечень вопросов для подготовки к зачету:

1. Теоретические вопросы
 1. Понятие деловой коммуникации и её роль в профессиональной деятельности.
 2. Виды деловых коммуникаций (устные, письменные, электронные).
 3. Функции деловой коммуникации.
 4. Вербальные средства общения: характеристика и значение.
 5. Невербальные средства общения и их влияние на коммуникацию.
 6. Коммуникативные барьеры: виды и способы преодоления.
 7. Культура речи в деловом общении.
 8. Основные требования к деловой переписке.
 9. Особенности электронной деловой коммуникации.
 10. Публичное выступление: структура и принципы подготовки.
 11. Переговоры: понятие, цели, основные стратегии.
 12. Конфликт: причины возникновения и виды.
 13. Способы управления конфликтами в профессиональной среде.
 14. Деловой этикет: основные нормы и принципы.
 15. Командная коммуникация: особенности и значение.
 16. Особенности коммуникации в сфере государственной и молодежной политики.
2. Практические (ситуационные) вопросы
 1. Опишите, как вы построите коммуникацию при организации молодежного мероприятия.
 2. Смоделируйте деловую переписку (ответ на обращение гражданина/организации).

3. Предложите структуру публичного выступления перед молодёжной аудиторией.
4. Опишите ваши действия при возникновении конфликта в рабочем коллективе.
5. Смоделируйте переговоры с партнёром по реализации проекта.
6. Предложите способы преодоления коммуникативных барьеров в конкретной ситуации.
7. Оцените предложенную ситуацию общения и укажите ошибки (экзаменатор даёт кейс).
8. Разработайте модель эффективного общения с представителями молодёжных организаций.
9. Опишите правила ведения деловой переписки в электронной форме.
10. Предложите алгоритм работы в команде при реализации проекта.
11. Смоделируйте ситуацию публичного выступления (цель, структура, ключевые акценты).
12. Предложите варианты поведения в конфликтной ситуации с разными типами оппонентов.

Критерии оценивания зачета:

«Зачтено» выставляется, если слушатель:

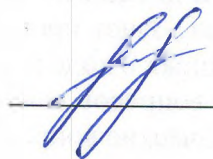
- демонстрирует знание основных теоретических положений дисциплины;
- правильно и логично излагает материал;
- способен применять знания при решении практических задач;
- даёт обоснованные ответы на дополнительные вопросы;
- владеет профессиональной терминологией.

«Не зачтено» выставляется, если слушатель:

- не владеет основными понятиями дисциплины;
- допускает существенные ошибки в изложении материала;
- не может применить знания на практике;
- не справляется с ситуационным заданием;
- испытывает затруднения при ответах на дополнительные вопросы.

Разработчик:

Заместитель министра просвещения ПМР



Г.В. Ратушняк