



**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ИНСТИТУТ МЕЖДУНАРОДНЫХ ЭКОНОМИЧЕСКИХ СВЯЗЕЙ»
INSTITUTE OF INTERNATIONAL ECONOMIC RELATIONS**

Принята на заседании
Учёного совета ИМЭС
(протокол от 27 марта 2025 г. № 8)

УТВЕРЖДАЮ
Ректор ИМЭС Ю.И. Богомолова
27 марта 2025 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
КОГНИТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ**

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)
«Технологии менеджмента в сервисе»

Приложение 4
к основной профессиональной образовательной программе
по направлению подготовки 43.03.01 Сервис,
направленность (профиль) «Технологии менеджмента в сервисе»

Рабочая программа дисциплины «Когнитивные технологии деловых коммуникаций» входит в состав основной профессиональной образовательной программы высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Технологии менеджмента в сервисе» и предназначена для обучающихся очной формы обучения.

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Учебная дисциплина «Когнитивные технологии деловых коммуникаций» изучается в третьем семестре.

Курсовая работа – не предусмотрена.

1.1. Форма промежуточной аттестации: Экзамен

1.2. Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

Учебная дисциплина «Когнитивные технологии деловых коммуникаций» Б1.В.2 относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

Основой для освоения дисциплины являются результаты обучения по предшествующим дисциплинам и практикам:

- Техники деловой презентации;
- Информационные и коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

Результаты обучения по учебной дисциплине «Когнитивные технологии деловых коммуникаций» используются при изучении следующих дисциплин и прохождения практик:

- Маркетинговые коммуникации;
- учебной/производственной практики и выполнении выпускной квалификационной работы.

2. ЦЕЛИ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Целями изучения дисциплины «Когнитивные технологии деловых коммуникаций» являются:

- формирование у обучающихся компетенций, установленных образовательной программой в соответствии с ФГОС ВО по данной дисциплине;
- формирование у студентов навыков владения формами делового общения и принципами установления деловых контактов, позволяющих выстраивать эффективные межличностные коммуникации в профессиональной деятельности.

Результатом обучения по учебной дисциплине является овладение обучающимися знаниями, умениями, навыками и опытом деятельности, характеризующими процесс формирования компетенций и обеспечивающими достижение планируемых результатов освоения учебной дисциплины

2.1. Формируемые компетенции, индикаторы достижения компетенций, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	ИД – УК 5.2 Построение социального и профессионального общения с учетом исторического наследия, культурных традиций различных социальных групп, этносов и конфессий ИД – УК 5.3 Применение способов преодоления коммуникативных барьеров при межкультурном взаимодействии при выполнении профессиональных задач ИД – УК 5.4 Применение принципов недискриминационного взаимодействия при личном и профессиональном общении	- Демонстрирует знание основных условий эффективной командной работы, способов и приемов деловой коммуникации в социальном взаимодействии; - Демонстрирует знание правил и технологий организации эффективного социального взаимодействия в командной работе группы (коллектива), учитывающих нормы, делового общения, деловой этики и этикета; - Демонстрирует способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности. - Владеет навыками соблюдения норм и установленных правил этики в деловых коммуникациях и общении, выстраивая продуктивное социальное взаимодействие, в том числе с использованием электронных средств коммуникации; - владеет навыками нахождения организационно-управленческого решения в ходе реализации командной работы, в том числе при возникновении конфликтных ситуаций - Умеет определять свою роль в социальном взаимодействии в процессе организации совместной профессионально направленной (проектной) деятельности, учитывая индивидуально-психологические особенности личности; - умеет осуществлять обмен информацией, кратко и точно выражать свои мысли, грамотно составлять текст сообщения, вести беседу, конструктивный спор для

		достижения поставленной цели в командной работе.
--	--	--

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость учебной дисциплины по учебному плану составляет:

по очной форме обучения	4	з.е.	144	час.
-------------------------	---	------	-----	------

3.1. Структура учебной дисциплины/модуля для обучающихся по видам занятий (очная форма обучения)

Структура и объем дисциплины									
Объем дисциплины по семестрам	форма промежуточной аттестации	всего, час	Контактная аудиторная работа, час				Самостоятельная работа обучающегося, час		
			лекции, час	практические занятия, час	лабораторные занятия, час	практическая подготовка, час	курсовая работа/курсовый проект	самостоятельная работа обучающегося, час	промежуточная аттестация, час
3 семестр	Экзамен	144	16	34				62	32
Всего:		144	16	34				62	32

3.2. Структура учебной дисциплины/модуля для обучающихся по разделам и темам дисциплины: (очная форма обучения)

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код(ы) формируемой(ых) компетенции(й) и индикаторов достижения компетенций	Наименование разделов, тем; виды самостоятельной работы обучающегося; форма(ы) промежуточной аттестации	Виды учебной работы				Самостоятельная работа, час	Виды и формы контрольных мероприятий, обеспечивающие по совокупности текущий контроль успеваемости, включая контроль самостоятельной работы обучающегося; формы промежуточного контроля успеваемости
		Контактная работа					
		Лекции, час	Практические занятия, час	Лабораторные работы, час	Практическая подготовка, час		
	Третий семестр						
Раздел 1	Процесс коммуникации. Основные понятия						
УК-5 ИД - УК-5.2; ИД - УК – 5.3; ИД - УК – 5.4	Тема 1 Общение и коммуникация Лекция 1 Понятие коммуникации, общения. Структура процесса коммуникации Цели, функции, механизмы, мотивы, средства, стили общения. Коммуникативный шум или барьеры коммуникации.	2				4	Формы текущего контроля по разделу 1: устный опрос; контрольная работа; индивидуальное задание; тестирование
	Практическое занятие 1 Общение и коммуникация: определение коммуникативных и организаторских способностей. Барьеры в общении.		4			2	
УК-5 ИД - УК-5.2; ИД - УК – 5.3; ИД - УК – 5.4	Тема 2 Управление взаимоотношениями. Стили и этапы делового общения Лекция 2 Психологические характеристики личности, их влияние на процесс коммуникации. Управление собственными эмоциями. Понимание эмоций	2				4	

	других.					
	Практическое занятие 2 Невербальные приёмы установления контакта		4			4
УК-5 ИД - УК-5.2; ИД - УК – 5.3; ИД - УК – 5.4	Тема 3 Вербальная коммуникация в деловом общении. Невербальные приёмы установления контакта Лекция 3 Речь, как средство коммуникации. Умение говорить. Умение слушать.	2				4
	Практическое занятие 3 Невербальные приёмы установления контакта		4			4
УК-5 ИД - УК-5.2; ИД - УК – 5.3; ИД - УК – 5.4	Тема 4 Письменная деловая коммуникация Лекция 4 Понятие и специфика эффективной письменной деловой коммуникации. Служебно-деловая переписка. Виды деловых писем. Электронная письменная деловая коммуникация.	2				4
	Практическое занятие 4 Принципы и техники эффективного взаимодействия в письменной деловой коммуникации .		4			4
Раздел 2	Технологии деловых коммуникаций.					
	Системная модель технологий					

УК-5 ИД - УК-5.2; ИД - УК – 5.3; ИД - УК – 5.4	Тема 5 Коммуникативные стратегии и тактики в деловом общении. Системная модель технологий деловых коммуникаций. Лекция 5 Понятие коммуникативных стратегий и тактик. Системная модель технологий. Стратегии деловой коммуникации. Коммуникативные тактики и тактические приемы. Манипулятивные приемы деловой коммуникации.	2				4	Формы текущего контроля по разделу 2: устный опрос; контрольная работа; индивидуальное задание
	Практическое занятие 5 Комплимент как эффективный коммуникативный ход. Критика как опасный коммуникативный ход		4			4	
УК-5 ИД - УК-5.2; ИД - УК – 5.3; ИД - УК – 5.4	Тема 6 Перцептивно-когнитивные технологии. Лекция 6 Перцептивно-когнитивные технологии. Понятие перцепции, особенности перцептивной стороны общения. Примеры перцептивного общения. Функции социальной перцепции. Механизмы социальной перцепции, помогающие взаимопониманию. Механизмы перцепции,	2				4	
	способные нарушить взаимопонимание. Перцептивная сторона деловых коммуникаций.						
	Практическое занятие 6 Когнитивная техника переговоров.		4			4	
УК-5 ИД - УК-5.2; ИД - УК – 5.3; ИД - УК – 5.4	Тема 7 Коммуникация в проектной команде. Лекция 7 Понятие команды. Командные роли по М. Белбин	2				4	

	Практическое занятие 7 Групповые эффекты		5			4	
УК-5 ИД - УК-5.2; ИД - УК – 5.3; ИД - УК – 5.4	Тема 8 Конфликт в деловой коммуникации. Лекция 8 Конфликт: виды, подходы к управлению конфликтом. Стили поведения в конфликтной ситуации. Стадии прохождения конфликта, модель конфликта. Функции и последствия конфликта. Управление конфликтом.	2				4	
	Практическое занятие 8 Стили поведения в конфликтной ситуации.		5			4	
	Экзамен					32	Экзамен в письменно-устной форме по билетам
	ИТОГО за третий семестр	16	34			62	
	ИТОГО за весь период	16	34			62	

3.3 Краткое содержание учебной дисциплины

№ пп	Наименование раздела и темы дисциплины	Содержание раздела (темы)
Раздел 1. Процесс коммуникации. Основные понятия		
1	Тема 1 Общение и коммуникация	Понятие коммуникации, общения. Структура процесса коммуникации. Цели, функции, механизмы, мотивы, средства, стили общения. Коммуникативный шум или барьеры коммуникации. Коммуникативная компетентность как универсальное профессиональное качество.
2	Тема 2 Управление взаимоотношениями. Стили и этапы делового общения	Психологические характеристики личности, их влияние на процесс коммуникации. Управление собственными эмоциями. Понимание эмоций других.
3	Тема 3 Вербальная коммуникация в деловом общении. Невербальные приёмы установления контакта	Речь, как средство коммуникации. Умение говорить. Умение слушать. Слухи, как канал передачи информации.
4	Тема 4 Письменная деловая коммуникация	Понятие и специфика эффективной письменной деловой коммуникации. Служебно-деловая переписка. Виды деловых писем. Электронная письменная деловая коммуникация.
Раздел 2. Технологии деловых коммуникаций. Системная модель технологий		
5	Тема 5 Коммуникативные стратегии и тактики в деловом общении. Системная модель технологий деловых коммуникаций.	Понятие коммуникативных стратегий и тактик. Системная модель технологий. Стратегии деловой коммуникации. Коммуникативные тактики и тактические приемы. Манипулятивные приемы деловой коммуникации. Приемы и техники эффективного ведения переговоров. Демагогические уловки.
6	Тема 6 Перцептивно-когнитивные технологии.	Перцептивно-когнитивные технологии. Понятие перцепции, особенности перцептивной стороны общения. Примеры перцептивного общения. Функции социальной перцепции. Механизмы социальной перцепции, помогающие взаимопониманию. Механизмы перцепции, способные нарушить взаимопонимание. Перцептивная сторона деловых коммуникаций. Применение когнитивных технологий для оптимизации бизнес-процессов.
7	Тема 7 Коммуникация в проектной команде.	Понятие команды. Командные роли по М. Белбин. Инструменты работы над проектом, повышающие эффективность работы команды.

8	Тема 8 Конфликт в деловой коммуникации	Конфликт: виды, подходы к управлению конфликтом. Стили поведения в конфликтной ситуации. Стадии прохождения конфликта, модель конфликта. Функции и последствия конфликта. Управление конфликтом. Деструктивные конфликтные коммуникативные тактики и действия.
---	--	--

3.4 Организация самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа студента – обязательная часть образовательного процесса, направленная на развитие готовности к профессиональному и личностному самообразованию, на проектирование дальнейшего образовательного маршрута и профессиональной карьеры.

Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине организована как совокупность аудиторных и внеаудиторных занятий и работ, обеспечивающих успешное освоение дисциплины.

Аудиторная самостоятельная работа обучающихся по дисциплине выполняется на учебных занятиях под руководством преподавателя и по его заданию. Аудиторная самостоятельная работа обучающихся входит в общий объем времени, отведенного учебным планом на аудиторную работу, и регламентируется расписанием учебных занятий.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся – планируемая учебная, научно-исследовательская, практическая работа обучающихся, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия, расписанием учебных занятий не регламентируется.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся включает в себя: ☐ подготовку к лекциям, практическим занятиям, экзамену;

- изучение учебников и учебных пособий, научных публикаций;
- изучение теоретического и практического материала по рекомендованным источникам;
- выполнение заданий;
- подготовка к тестированию;
- подготовка к промежуточной аттестации в течение семестра.

Самостоятельная работа обучающихся с участием преподавателя в форме иной контактной работы предусматривает групповую и (или) индивидуальную работу с обучающимися и включает в себя: ☐ проведение индивидуальных и групповых консультаций по отдельным темам дисциплины по необходимости;

☐ проведение консультаций перед экзаменом.

Темы полностью или частично отнесенные на самостоятельное изучение с последующим контролем, не предусмотрены.

3.5. Применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий

При реализации программы учебной дисциплины возможно применение электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Реализация программы учебной дисциплины с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий регламентируется действующими локальными актами университета.

Применяются следующий вариант реализации программы с использованием ЭО и ДОТ.

В электронную образовательную среду, по необходимости, могут быть перенесены отдельные виды учебной деятельности:

использование ЭО и ДОТ	использование ЭО и ДОТ	объем, час	включение в учебный процесс
смешанное обучение	лекции	16	в соответствии с расписанием учебных занятий
смешанное обучение	практические занятия	34	в соответствии с расписанием учебных занятий

4. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Реализация программы предусматривает использование в процессе обучения следующих образовательных технологий:

- проблемная лекция;
- проведение интерактивных лекций;
- групповых дискуссий;
- анализ ситуаций;
- поиск и обработка информации с использованием сети Интернет;
- дистанционные образовательные технологии;
- использование на лекционных занятиях видеоматериалов и наглядных пособий;
- обучение в сотрудничестве (командная, групповая работа).

5. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебная аудитория № 305 для проведения учебных занятий, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения:

- столы (включая стол для преподавателя) – 23 шт.;
- стулья (включая стул для преподавателя) – 45 шт.;
- моноблок с установленным программным обеспечением – 1 шт.;
- компьютерная мышь – 1 шт.;
- клавиатура – 1 шт.;
- колонки – 2 шт.;
- проектор – 1 шт.;
- экран – 1 шт.;
- доска маркерная – 1 шт.;
- шкаф для хранения оборудования – 1 шт.

Лицензионное программное обеспечение:

- Windows (зарубежное, возмездное);
- MS Office (зарубежное, возмездное);
- Adobe Acrobat Reader (зарубежное, свободно распространяемое);
- КонсультантПлюс: «КонсультантПлюс: Студент» (российское, свободно распространяемое).

Учебная аудитория № 105 (Специализированная аудитория для лиц с ОВЗ), для проведения учебных занятий, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения:

- столы (включая стол преподавателя) – 4 шт.;
- стулья (включая стул преподавателя) – 4 шт.;
- моноблоки с установленным программным обеспечением – 4 шт.;
- компьютерные мыши – 4 шт.;
- клавиатуры – 4 шт.;
- акустический усилитель – 1 шт.;
- колонки – 2 шт.;
- телевизор – 1 шт.;
- МФУ – 1 шт.;
- интерактивная электронная доска на мобильной платформе – 1 шт.;
- портативная индукционная система для слабослышащих (индукционная петля) – 1 шт.;
- портативный бытовой усилитель звука – 1 шт.;

- лупа пластмассовая – 1 шт.;
- прибор письма по Брайлю – 1 шт.;
- грифель для письма по Брайлю (мужской – 1 шт., женский – 1 шт.);
- тетрадь для письма по Брайлю – 3 шт.
- бумага для письма по Брайлю – 1 пачка;
- активный захват для инвалидов – 1 шт.;
- шкаф для хранения оборудования – 1 шт.

Лицензионное программное обеспечение:

Windows (зарубежное, возмездное), MS Office (зарубежное, возмездное), Adobe Acrobat Reader (зарубежное, свободно распространяемое), Comodo Internet Security (зарубежное, свободно распространяемое), графический редактор GIMP (зарубежное, свободно распространяемое), Planner 5D (российское, свободно распространяемое), Sweet Home 3D (зарубежное, свободно распространяемое), Дизайн Интерьера 3D (российское, свободно распространяемое), КонсультантПлюс: «КонсультантПлюс: Студент» (российское, свободно распространяемое)

Для лиц с ОВЗ:

расширенный дверной проём (не менее 900 мм), оснащенный контрастной лентой для обеспечения безопасности передвижения маломобильных и слабовидящих лиц, перед входом и внутри аудитории предусмотрена зона для разворота кресла-коляски; перед входом установлено контрастное тактильное напольное покрытие, наименование аудитории («Аудитория для лиц с ОВЗ») и номер («105») продублировано шрифтом Брайля на дверных табличках контрастного цвета.

Помещение № 113 для самостоятельной работы обучающихся, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (в том числе, адаптированная аудитория для лиц с ОВЗ), оснащенное оборудованием и техническими средствами обучения:

- столы (включая стол преподавателя) – 6 шт.;
- стулья (включая стул преподавателя) – 6 шт.;
- ноутбуки с установленным программным обеспечением, с выходом в сеть «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду института – 6 шт.;

- компьютерные мыши – 6 шт.;
- колонки – 2 шт.;
- проектор – 1 шт.;
- экран – 1 шт.;
- МФУ – 1 шт.;
- телевизор – 1 шт.;
- доска маркерная – 1 шт.;
- шкаф для хранения оборудования – 1 шт.

Лицензионное программное обеспечение:

- Windows (зарубежное, возмездное);
 - MS Office (зарубежное, возмездное);
 - Adobe Acrobat Reader (зарубежное, свободно распространяемое);
 - КонсультантПлюс: «КонсультантПлюс: Студент» (российское, свободно распространяемое);

- 7-zip – архиватор (зарубежное, свободно распространяемое);
- Comodo Internet Security (зарубежное, свободно распространяемое);
- графический редактор GIMP (зарубежное, свободно распространяемое);
- Planner 5D (российское, свободно распространяемое);
- Sweet Home 3D (зарубежное, свободно распространяемое);

- Дизайн Интерьера 3D (российское, свободно распространяемое).

Аудитория расположена на 1 этаже, имеет расширенный дверной проём (не менее 900 мм), оснащенный контрастной лентой для обеспечения безопасности передвижения маломобильных и слабовидящих лиц, перед входом и внутри аудитории предусмотрена зона для разворота кресла-коляски; перед входом установлено контрастное тактильное напольное покрытие, наименование аудитории («Адаптированная аудитория для лиц с ОВЗ») и номер («113») продублировано шрифтом Брайля на дверных табличках контрастного цвета.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1 Основная литература

1. Спивак, В. А. Деловая этика : учебник и практикум для вузов / В. А. Спивак. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 463 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11895-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560102>
2. Гавра, Д. П. Основы теории коммуникации : учебник для вузов / Д. П. Гавра. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 231 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06317-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560775>

6.2 Дополнительная литература

1. Виноградова, С. М. Психология массовой коммуникации : учебник для вузов / С. М. Виноградова, Г. С. Мельник. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 428 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-19592-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560040>
2. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для вузов / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 247 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06495-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/534431>

7. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, в том числе комплект лицензионного программного обеспечения, электронно-библиотечные системы, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. <http://biblioclub.ru> – ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
2. <https://urait.ru> – ЭБС «Образовательная платформа Юрайт»
3. https://elibrary.ru/org_titles.asp?orgsid=14364 – научная электронная библиотека (НЭБ) «eLIBRARY.RU»
4. <https://student2.consultant.ru/> – онлайн-версия КонсультантПлюс: Студент информационной справочной системы «КонсультантПлюс»