



ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА  
(РОСАВИАЦИЯ)  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ» (МГТУ ГА)

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по УМР и МП

\_\_\_\_\_ Борзова А.С.  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине

***Б1.ОД.22 Деловые коммуникации  
на авиатранспорте***

*шифр и название дисциплины*

Направление подготовки (специальность)	25.03.03 Аэронавигация		
Квалификация (степень)	бакалавр		
Направленность (профиль) подготовки	Организация бизнес-процессов на воздушном транспорте		
Специализация	-		
Факультет	УВТ		
Кафедра	ЭиУнаВТ		
Курс обучения	2		
Форма обучения	очная		
Общий объем учебных часов на дисциплину	108	час.	3 з.е.
Семестр	3	сем.	
Объем аудиторной нагрузки	40	час.	
Лекции	20	час.	
Практические занятия	20	час.	
Лабораторные работы	-	час.	
Курсовая работа	-	сем.	
Зачет дифференцированный	3	сем.	
Экзамен	-	сем.	
Объем самостоятельной работы студента	68	час.	

Москва, 2026

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО, обязательными при реализации образовательных программ бакалавриата по направлению подготовки 25.03.03 Аэронавигация, направленность (профиль): Организация бизнес-процессов на воздушном транспорте, квалификация (степень)- бакалавр.

Рабочую программу составил(а):

доцент кафедры

ЭиУнаВТ к.с.н., доцент

(должность, степень, звание)

Степаненко Е.В.

(Фамилия, инициалы)

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры:

Протокол № 5

от «16» января 2026 г.

Зав. кафедрой

ЭиУнаВТ к.т.н., профессор

(должность, степень, звание)

Корягин Н.Д.

(Фамилия, инициалы)

Рабочая программа одобрена методическим советом по направлению подготовки 25.03.03 Аэронавигация, направленность (профиль): Организация бизнес-процессов на воздушном транспорте

(шифр, наименование)

Протокол № 4

от «05» февраля 2026 г.

Председатель

методического совета

к.т.н., профессор

(должность, степень, звание)

Корягин Н.Д.

(Фамилия, инициалы)

Рабочая программа согласована с Учебно-методическим управлением (УМУ)

Начальник УМУ, к.т.н., доцент

(должность, степень, звание)

И.А. Еланцев

(Фамилия, инициалы)

# **1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Цель освоения дисциплины Деловые коммуникации на авиатранспорте - подготовка выпускников к взаимодействию в сфере официальных отношений для решения конкретных задач, достижению профессиональных результатов, оптимизации организационно-управленческой деятельности.

Задачи изучения дисциплины:

- формирование знаний видов, форм деловых коммуникаций на авиапредприятии;
- формирование умений по сбору информации, по осуществлению деловых коммуникаций в рамках деловых совещаний, рабочих встреч;
- формирование навыков по осуществлению различных видов деловой коммуникации.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины, наименование индикатора достижения, результаты обучения.

Процесс изучения дисциплины Деловые коммуникации на авиатранспорте направлен на формирование у студентов универсальных (УК) и профессиональных

## **универсальные:**

**УК-3** - Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

**ИД-5<sub>ук-3</sub>** – Организует и проводит рабочие совещания

Результаты обучения:

**знать:** УК-3.1.5 – Виды, типы деловых коммуникаций;

**уметь:** УК-3.2.5 – Проводить рабочие совещания, находить консенсус;

**владеть:** УК-3.3.5 – Методиками осуществления деловых коммуникаций.

**УК-4** - Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

**ИД-3<sub>ук-4</sub>** – Осуществляет деловую коммуникацию в устной и письменной форме

Результаты обучения:

**знать:** УК-4.1.3 – Принципы межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии;

**уметь:** УК-4.2.3 – Использовать техники эффективных коммуникаций;

**владеть:** УК-4.3.3 - Навыками осуществления различных видов деловой коммуникации.

## **профессиональные:**

**ПК-1** Способен осуществлять сбор информации о процессе подразделения организации с целью разработки регламента данного процесса или административного регламента подразделения организации

**ИД-2<sub>ПК-1</sub>** - Применять методы деловых коммуникаций для сбора информации о процессе подразделения

Результаты обучения:

**знать:** ПК-1.1.2 – Технологию разработки опросных анкет;

**уметь:** ПК-1.2.2 – Выполнять наблюдения, интервью и анкетирование;

**владеть:** ПК-1.3.2 - Навыками проведения структурированных интервью и фокус-групп.

**ПК-2** - Способен осуществлять разработку и усовершенствование регламента процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации

**ИД-9<sub>ПК-2</sub>** – Разрешает конфликтные ситуации в процессе деловой коммуникации

Результаты обучения:

**знать:** ПК-2.1.9 – Современные формы деловых коммуникаций;

**уметь:** ПК-2.2.9 – Осуществлять коммуникации, проводить рабочие совещания, находить консенсус;

**владеть:** ПК-2.3.9 - Навыками управления конфликтом.

**ПК-8** - Способен осуществлять анализ, обоснование и выбор решения

**ИД-1<sub>ПК-8</sub>** – Планирует и организует деловые коммуникации

Результаты обучения:

**знать:** ПК-8.1.1 – Теорию межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии;

**уметь:** ПК-8.2.1 – Планировать, организовывать и проводить встречи и обсуждения с заинтересованными сторонами, используя техники эффективных коммуникаций;

**владеть:** ПК-8.3.1 - Навыками применения техник эффективной коммуникации при обсуждении альтернативных решений.

## **2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Дисциплина Деловые коммуникации на авиатранспорте относится к учебным дисциплинам обязательной части учебного плана образовательной программы направления подготовки 25.03.03 Аэронавигация, направленность (профиль): Организация бизнес-процессов на воздушном транспорте, квалификация (степень) – бакалавр.

Для успешного освоения данной дисциплины обучающийся должен владеть знаниями, умениями и навыками, сформированными по дисциплинам: История России, История транспорта России, Философия, Социология, Правоведение, Авиационная психология, Иностранный язык (авиационный английский язык), Экономика, Высшая математика, Информатика и информационные технологии, Физика, Организация доступной среды на транспорте, Экология транспорта, Основы

организации авиаперевозок, Введение в профессию, Учебная 1. Ознакомительная практика, в частности:

**знать:**

- нормативно-правовую базу организации перевозок и пределы ответственности её участников;
- необходимые для осуществления профессиональной деятельности правовые нормы;
- основные методы, социологического анализа социальной реальности;
- методы философского исследования, принципы системного анализа проблемных ситуаций;
- Особенности получения знаний в информационном обществе, духовные ценности и их значение в творчестве и повседневной жизни;
- Основные показатели деятельности воздушного транспорта необходимые для анализа деятельности авиапредприятий;

**уметь:**

- анализировать собранную информацию и на ее основе принимать управленческие решения;
- использовать вычислительную технику и стандартные пакеты прикладных программ для решения практических задач на персональном компьютере;
- применять полученную информацию при выполнении своих должностных обязанностях;
- практически работать с любыми видами и типами компьютеров, их операционными системами, компьютерной графикой и согласующими программно-аппаратными структурами;

**владеть:**

- навыками работы на компьютерах различных классов и типов различного назначения;
- навыками оценки и выбора методологии анализа внешней и внутренней среды организации,
- навыками применения правовых норм авиатранспортной отрасли в управленческих процессах;
- навыками совершенствования социального взаимодействия в группе;
- навыками использования творческого мышления при решении нестандартных проблем.

Данная дисциплина направлена на обеспечения дисциплин: Безопасность жизнедеятельности, Управление авиатранспортными проектами, Операционная деятельность авиакомпаний и аэропортов, Авиатранспортный маркетинг, Организационное поведение, Тайм-менеджмент, Бизнес-статистика, Бизнес-анализ, Экономика воздушного транспорта, Программирование на языках высокого уровня, Управленческий учет, Архитектура авиапредприятий, Информационный менеджмент авиапредприятий, Анализ ПХД авиапредприятий, Экономико-математические методы принятия управленческих решений на авиапредприятиях,

Риск-менеджмент, Процессный проектный консалтинг на авиапредприятиях, Управление инновациями авиатранспортных предприятий, Система менеджмента качества авиапредприятий, Документационное обеспечение управления проектами процессных инноваций авиапредприятий, Антикризисное управление авиапредприятиями, Организация бизнес-процессов стратегического контроллинга авиапредприятий, Организация бизнес-процессов оценки авиатранспортных инновационных проектов, Организация бизнес-процессов обеспечения информационной безопасности управления авиапредприятиями, Организация бизнес-процессов хэндлинга на авиатранспорте, Организация бизнес-процессов аудита авиапредприятий, Организация бизнес-процессов управления инновационной деятельностью авиапредприятий, Организация бизнес-процессов финансового обеспечения авиапредприятий, Организация бизнес-процессов обеспечения транспортной безопасности, Учебная 2. Технологическая практика, Производственная 1. Технологическая практика, Производственная 2. Производственно-технологическая практика, Учебная 3. Компьютерная практика (модуль 1,2), Производственная 3. Преддипломная практика (модуль 1,2).

### 3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

№ п/п	1. Разделы дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			Формы текущего контроля
			Л	Пр	СРС	
1.	Тема 1. Теоретические аспекты деловой коммуникации	3	2	2	6	Защита отчета по ПЗ №1
2.	Тема 2. Коммуникативный процесс	3	2	2	6	Защита отчета по ПЗ №2
3.	Тема 3. Средства деловой коммуникации	3	2	2	8	Защита отчета по ПЗ №3
4.	Тема 4. Устные деловые коммуникации	3	4	4	8	Защита отчета по ПЗ №4
5.	Тема 5. Письменные деловые коммуникации	3	4	4	10	Защита отчета по ПЗ №5
6.	Тема 6. Манипуляции в деловом общении	3	2	2	8	Защита отчета по ПЗ №6
7.	Тема 7. Принципы межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии	3	2	2	10	Защита отчета по ПЗ №7
8.	Тема 8. Конфликтологические основы деловых коммуникаций	3	2	2	12	Защита отчета по ПЗ №8
9.	Форма промежуточной аттестации – дифференцированный зачет	3				
ИТОГО:		108	20	20	68	

**Матрица соотнесения тем/разделов учебной дисциплины и формируемых в них универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций**

Разделы дисциплины, темы (наименования)	Кол-во часов	Компетенции (знания, умения, навыки)															Σ общее кол-во компетенций
		УК-3.1.5	УК-3.2.5	УК-3.3.5	УК-4.1.3	УК-4.2.3	УК-4.3.3	ПК-1.1.2	ПК-1.2.2	ПК-1.3.2	ПК-2.1.9	ПК-2.2.9	ПК-2.3.9	ПК-8.1.1	ПК-8.2.1	ПК-8.3.1	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
Тема 1. Теоретические аспекты деловой коммуникации	10	+		+		+	+										2
Тема 2. Коммуникативный процесс	10	+		+	+						+			+			4
Тема 3. Средства деловой коммуникации	12	+	+	+		+	+							+		+	3
Тема 4. Устные деловые коммуникации	16	+	+	+	+	+	+					+	+		+	+	4
Тема 5. Письменные деловые коммуникации	18	+		+	+	+	+				+	+		+	+	+	4
Тема 6. Манипуляции в деловом общении	12	+	+	+	+	+	+		+	+	+	+		+	+	+	5
Тема 7. Принципы межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии	14	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+		+	+	+	5
Тема 8. Конфликтологические основы деловых коммуникаций	16				+	+	+				+		+	+	+	+	3
<b>Итого:</b>	<b>108</b>																



#### 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

##### **Тема 1.** Теоретические аспекты деловой коммуникации

Деловая коммуникация, ее сущность и характеристики. Понятие коммуникации. Типы, виды коммуникаций. Специфика и основные задачи деловой коммуникации. Предметно-целевое содержание деловой коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия. Коммуникативная компетентность. Коммуникативные роли (модели поведения) в процессе деловой коммуникации. Коммуникативная культура в деловом общении.

Лекции - 2 часа.

Литература: [1]

**Практическое занятие 1.** Деловая игра «Анализ моделей поведения в процессе деловой коммуникации» (2 часа).

Литература: [1, 7]

**Самостоятельная работа студента.** Изучение теоретических аспектов деловой коммуникации. (6 часов)

Литература: [1, 7]

##### **Тема 2.** Коммуникативный процесс

Содержание коммуникативного процесса, элементы и этапы. Способы передачи и приема информации. Содержание коммуникационного процесса. Модели коммуникационного процесса. Причины неэффективной коммуникации. Обратная связь в деловой коммуникации. Барьеры в коммуникациях: причины и условия возникновения, приемы устранения. Коммуникационные сети. Коммуникационные стили. Технологии управления коммуникациями. Условия эффективного речевого взаимодействия.

Лекции – 2 часа.

Литература: [1,2,3]

**Практическое занятие № 2.** Анализ коммуникационных процессов в организации (2 часа).

Литература: [1, 2, 7]

**Самостоятельная работа студента.** Изучение коммуникационных

п

р

о

ц

е

е

н

е

р

о

о

р

г

а

н

и

з

##### **Тема 3.** Средства деловой коммуникации

Вербальные средства делового общения. Деловая коммуникация как обмен информацией. Психотехника речи. Стили (мужской, женский) и виды слушания (пассивное, активное). Приемы активного слушания. Функции невербальных средств общения: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний. Роль невербальных средств в процессе общения, их классификация.

Лекции - 2 часа.

Литература: [1, 2, 3]

**Практическое занятие № 3.** Выполнение интерактивных упражнений по закреплению знаний коммуникативной функции общения. (2 часа).

Литература: [1, 7, 8]

**Самостоятельная работа студента.** Изучение приемов слушания. (8

Литература: [3, 7, 8]

#### **Тема 4.** Устные деловые коммуникации

Формы и виды деловых коммуникаций. Деловая беседа: этапы, принципы и правила проведения. Передача информации, принятие решения. Особенности ведения деловой дискуссии. Деловая беседа по телефону: базовые правила телефонного общения. Подготовка, организация и проведение совещаний. Способы нейтрализации «блокирующих» ситуаций в ходе совещания. Публичное выступление: психологическая основа и языковые средства. Методика и техника организации публичного выступления. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций. Искусство ведения деловых переговоров. Техники деловой коммуникации при контакте с деловым партнером.

Лекции - 4 часа.

Литература: [1, 2, 3]

**Практическое занятие № 4.** Подготовка и проведение публичного выступления (4 часа).

Литература: [4, 7, 8]

**Самостоятельная работа студента.** Углубленное изучение методических инструментов устных деловых коммуникаций (8 часов).

Литература: [2, 6, 7, 8]

#### **Тема 5.** Письменные деловые коммуникации

Специфика, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации. Внутренние и внешние письменные коммуникации. Внутренняя переписка: докладные, служебные, объяснительные записки, характеристика, особенности текста. Внешняя переписка: характеристика, особенности текста, использование стандартных языковых формул. Основные виды письменных сообщений. Проблемы письменной коммуникации. Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции. Подготовка презентаций: правила построения, структура, виды. Аргументации и построение возражений в презентациях. Принцип организации доводов в соответствии с установками аудитории.

Лекции - 4 часа.

Литература: [4, 7]

**Практическое занятие № 5.** Подготовка деловых писем. (4 часа).

Литература: [4, 7]

**Самостоятельная работа студента.** Углубленное изучение методических инструментов письменных коммуникаций. (10 часов).

Литература: [2, 3]

#### **Тема 6.** Манипуляции в деловом общении

Характеристика манипуляций в деловом общении. Правила нейтрализации манипуляций. Техника внушения. Взаимное доверие как основа деловой этики. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений. Современные технологии эффективного влияния на индивидуальное, групповое поведение в организации.

Лекции - 2 часа.

Литература: [3, 7]

**Практическое занятие № 6.** Деловая игра «Противодействие манипуляциям». (2 часа).

Литература: [2, 4, 7, 8]

**Самостоятельная работа студента.** Изучение технологий манипулирования. (8 часов).

Литература: [2, 3]

**Тема 7.** Принципы межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии

Понятие социальной перцепции. Межличностная перцепция. Эффекты межличностного восприятия и взаимопонимания. Механизмы взаимопонимания в общении. Трудности и дефекты межличностного общения. Имидж и самопрезентация. Механизмы партнерских отношений. Правила корпоративного поведения в команде. Методы деловых коммуникаций при сборе информации – разработки и проведения анкетирования, проведения структурированных интервью и фокус-групп.

Лекции - 2 часа.

Литература: [1, 2, 3]

**Практическое занятие № 7.** Деловая игра «Подготовка и проведение рабочего совещания по итогам обработки данных анкетирования и интервью».

Литература: [7,8]

**Самостоятельная работа студента.** Углубленное изучение механизмов взаимопонимания в общении. (10 часов).

Литература: [3, 7, 8]

**Тема 8.** Конфликтологические основы деловых коммуникаций.

Конфликт как инструмент развития. Понятие конфликта. Источники, причины конфликта и стадии их протекания. Формально-логические модели конфликтов. Динамика конфликта. Конфликтность организационной структуры. Межгрупповые конфликты. Межличностные конфликты. Способы разрешения конфликта и методы управления им.

Лекции - 2 часа.

Литература: [1, 4]

**Практическое занятие № 8.** Игра-тренинг «Дипломатия». Решение

Литература: [1, 3, 5, 6]

**Самостоятельная работа студента.** Рассмотрение тем: Слушание в деловой коммуникации (трудности эффективного слушания, виды слушания, правила слушания). Интерактивная сторона деловых коммуникаций. Логические правила аргументации. Эффект воздействия в деловом общении. Перцептивная сторона деловых коммуникаций. Содержание и механизмы межличностного восприятия. Каузальная атрибуция. Ошибки атрибуции. Составлении отчета по практическому занятию, который являет собой решения задач по конфликтологии, разобранных на практическом занятии. Написании эссе о эффективных способах составления команды, обязательным условием является указание в эссе конкретных примеров, полученных в ходе проведения деловой игры на практическом занятии. (12 часов).

## 5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

**Самостоятельная работа** студентов по дисциплине Деловые коммуникации на авиатранспорте способствует более глубокому усвоению изучаемого курса, формирует навыки исследовательской работы по проблемам маркетинга, ориентирует студента на умение применять полученные теоретические знания на практике и проводится в следующих видах:

- проработка лекционного материала;
- подготовка к практическим занятиям;
- выполнение контрольной работы;
- подготовка к дифференцированному зачету.

[3, 5, 6, 8]

Для самостоятельной работы студенту рекомендуется следующая литература:

1. Коноваленко М.Ю., Деловые коммуникации: учебник для бакалавров. – М.: Изд-во ЮРАЙТ, 2013
2. Самохвалов А.Г., Деловое общение: путь к успеху., учебное пособие, 2007.
3. Трофимова О.В., Основы делового письма, учебное пособие/ электронная версия НТБ, 2010.

## 6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

### 6.1 Текущий контроль успеваемости

**Показатели и критерии оценивания сформированности компетенций на различных этапах их формирования**

Форма	Типовые контрольные вопросы	Критерии оценивания
-------	-----------------------------	---------------------

текущего контроля		
Защита отчета по ПЗ № 1. Деловая игра «Анализ моделей поведения в процессе деловой коммуникации»	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Деловая коммуникация, ее сущность.</li> <li>2. Характеристики деловой коммуникации.</li> <li>3. Предметно-целевое содержание деловой коммуникации.</li> <li>4. Модели поведения.</li> <li>5. Понятие коммуникативной культуры.</li> </ol>	<p>Защита отчета по практическому занятию принимается при выполнении следующих условий:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• отчет выполнен аккуратно и без ошибок;</li> <li>• даны исчерпывающие ответы на контрольные вопросы;</li> <li>• показано овладение основной и дополнительной литературой;</li> <li>• ответы излагаются четко и в логично.</li> </ul> <p>Защита отчета по практическому занятию не принимается при невыполнении обучающимся хотя бы одного из перечисленных выше условий.</p>
Защита отчета по ПЗ № 2. Анализ коммуникационных процессов	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Способы передачи и приема информации.</li> <li>2. Содержание коммуникационного процесса.</li> <li>3. Элементы и этапы коммуникационного процесса.</li> <li>4. Условия эффективного речевого воздействия.</li> <li>5. Барьеры в коммуникациях: причины и условия возникновения, приемы устранения.</li> </ol>	
Защита отчета по ПЗ № 3. Выполнение интерактивных упражнений по закреплению коммуникационной функции общения	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Вербальные средства деловой коммуникации.</li> <li>2. Психотехника речи.</li> <li>3. Составляющие речевой культуры.</li> <li>4. Стили (мужской, женский) и виды слушания (пассивное, активное).</li> <li>5. Приемы активного слушания.</li> <li>6. Роль невербальных средств в процессе общения, их классификация и функции.</li> </ol>	
Защита отчета по ПЗ № 4. Подготовка и проведение публичного выступления	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Деловая беседа: этапы, принципы и правила проведения.</li> <li>2. Особенности ведения деловой дискуссии.</li> <li>3. Подготовка, организация и проведение совещаний.</li> <li>4. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций: методика и техника организации публичного выступления.</li> <li>5. Искусство ведения деловых переговоров.</li> </ol>	
Защита отчета по ПЗ № 5. Подготовка деловых писем	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Специфика, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации.</li> <li>2. Внутренняя переписка: характеристика, особенности текста.</li> <li>3. Внешняя переписка: характеристика, особенности текста, использование стандартных</li> </ol>	

	<p>языковых формул (клише).</p> <p>4. Основные проблемы письменной коммуникации.</p> <p>5. Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции.</p>	
<p>Защита отчета по ПЗ № 6.</p> <p>Деловая игра «Противодействие манипуляциям»</p>	<p>1. Значение организационных коммуникаций в функционировании организации.</p> <p>2. Направления коммуникаций.</p> <p>3. Этика делового общения: сущность и специфика деловых отношений; этические нормы и принципы.</p> <p>4. Этические проблемы деловых отношений.</p> <p>5. Манипуляции в деловом общении: характеристика и правила нейтрализации</p> <p>6. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений.</p>	
<p>Защита отчета по ПЗ № 7.</p> <p>Деловая игра «Подготовка и проведение рабочего совещания по итогам обработки данных анкетирования и интервью»</p>	<p>1. Понятие социально перцепции.</p> <p>2. Эффекты межличностного взаимопонимания и восприятия.</p> <p>3. Трудности межличностного общения.</p> <p>4. Методы деловых коммуникаций при сборе информации.</p> <p>5. Правила разработки анкетирования.</p> <p>6. Правила разработки и проведения интервью.</p>	
<p>Защита отчета по ПЗ № 8.</p> <p>Игра-тренинг «Дипломатия»</p>	<p>1. Понятие конфликта.</p> <p>2. Виды конфликта.</p> <p>3. Стадии протекания конфликта.</p> <p>4. Формально-логические модели конфликтов.</p> <p>5. Межгрупповые конфликты.</p> <p>6. Способы разрешения конфликта и методы управления им.</p>	

**Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Текущий контроль успеваемости обучающихся осуществляется в форме защиты отчета по выполненному практическому занятию. Процедуры оценивания знаний, умений и навыков при текущем контроле успеваемости осуществляются последовательно по мере прохождения лекционного курса в

соответствии с матрицей соотнесения тем/разделов учебной дисциплины и формируемых в них универсальных и профессиональных компетенций.

Защита отчета по практическому занятию осуществляется, как правило, в конце занятия. Преподаватель оценивает знания обучающегося по ответам на контрольные вопросы, умения и навыки оцениваются в ходе занятия. Если студент не отчитался на занятии, то защита отчета по практическому занятию осуществляется (как и повторная сдача текущего контроля) в дни и часы СРС по согласованию с ведущим преподавателем. Результаты текущего контроля учитываются преподавателем в журнале учета текущей успеваемости.

## 6.2 Промежуточная аттестация

### Показатели и критерии оценивания сформированности компетенций по дисциплине

Типовые контрольные задания (вопросы)	Критерии оценивания
<p>УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Виды социального взаимодействия.</li> <li>2. Этапы организации рабочего совещания.</li> <li>3. Методики осуществления деловых коммуникаций.</li> </ol>	<p>ОТЛИЧНО - обучающийся в полном объеме способен осуществлять социальное взаимодействие, подготовку деловых совещаний.</p> <p>ХОРОШО - обучающийся почти в полном объеме способен осуществлять социальное взаимодействие, подготовку деловых совещаний, допуская мелкие ошибки в терминологии методик осуществления деловых коммуникаций.</p> <p>УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО - обучающийся в основном способен осуществлять социальное взаимодействие, подготовку деловых совещаний, допуская ошибки в описании этапов социального взаимодействия.</p> <p>НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО - обучающийся не способен осуществлять социальное взаимодействие.</p>
<p>УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Принципы межличностной и групповой коммуникации.</li> <li>2. Техники эффективных коммуникаций.</li> <li>3. Виды деловой коммуникации.</li> </ol>	<p>ОТЛИЧНО - обучающийся в полном объеме способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной форме.</p> <p>ХОРОШО - обучающийся почти в полном объеме способен осуществлять деловую коммуникацию, допуская мелкие ошибки в устном или письменном виде.</p>

	<p><b>УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО</b> - обучающийся в основном способен осуществлять деловую коммуникацию, допуская ошибки в терминологии, а также в устных и письменных коммуникациях.</p> <p><b>НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО</b> - обучающийся не способен осуществлять деловую коммуникацию.</p>
<p>ПК-1 Способен осуществлять сбор информации о процессе подразделения организации с целью разработки регламента данного процесса или административного регламента подразделения организации</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Технология разработки опросных анкет.</li> <li>2. Методы деловых коммуникаций для сбора информации.</li> <li>3. Технология проведения интервью.</li> </ol>	<p><b>ОТЛИЧНО</b> - обучающийся в полном объеме способен собирать информацию о процессах подразделений организации.</p> <p><b>ХОРОШО</b> - обучающийся почти в полном объеме способен собирать информацию о процессах подразделений организации, допуская мелкие ошибки в описании методов сбора информации о процессах.</p> <p><b>УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО</b> - обучающийся в основном способен собирать информацию о процессах подразделений организации, допуская ошибки в описании возможных источников данных о процессах в бумажном и электронном виде.</p> <p><b>НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО</b> - обучающийся не способен собирать информацию о процессах подразделений организации.</p>
<p>ПК-2 Способен осуществлять разработку и усовершенствование регламента процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Технология проведения рабочего совещания.</li> <li>2. Методы разрешения конфликтной ситуации в процессе деловой коммуникации.</li> <li>3. Возможные методы управления конфликтом.</li> </ol>	<p><b>ОТЛИЧНО</b> - обучающийся в полном объеме способен осуществлять технологию проведения рабочего совещания, обходить в процессе совещания конфликтные ситуации.</p> <p><b>ХОРОШО</b> - обучающийся почти в полном объеме способен осуществлять технологию проведения рабочего совещания, обходить в процессе совещания конфликтные ситуации.</p> <p><b>УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО</b> - обучающийся в основном способен осуществлять технологию проведения рабочего совещания, обходить в процессе совещания конфликтные ситуации.</p> <p><b>НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО</b> - обучающийся не способен</p>



	осуществлять формирование технологию проведения рабочего совещания.
ПК-8 - Способен осуществлять анализ, обоснование и выбор решения 1. Возможные способы организации деловой коммуникации. 2. Техники эффективных коммуникаций. 3. Возможные виды манипулирования.	ОТЛИЧНО - обучающийся в полном объеме способен собирать, систематизировать, анализировать информацию о состоянии предприятия и обосновывать выбор решения по способу организации и проведения деловой коммуникации. ХОРОШО - обучающийся почти в полном объеме способен собирать, систематизировать, анализировать информацию о состоянии предприятия и обосновывать решения по способу организации и проведения деловой коммуникации, допуская мелкие ошибки в описании возможных техник манипулирования. УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО - обучающийся в основном способен осуществлять проведение деловой коммуникации, допуская ошибки в выборе возможных способов организации деловой коммуникации, технике манипулирования. НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО - обучающийся не способен планировать и организовывать деловые коммуникации.

**Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих формирование компетенций**

Подготовка к промежуточной аттестации осуществляется в соответствии с утвержденной рабочей программой по дисциплине, содержащей перечень вопросов, выносимых на дифференцированный зачет. Дифференцированный зачет для обучающихся проводится устно. Билеты к дифференцированному зачету формируются из перечня вопросов, представленного в фонде оценочных средств по данной дисциплине. Экзаменационный билет содержит теоретические вопросы, количество которых соответствует количеству компетенций, формируемых при изучении данной дисциплины с тем, чтобы была оценена каждая компетенция отдельно, с выставлением оценки. При получении неудовлетворительной оценки по одной из компетенций, итоговая оценка по дисциплине может быть только «неудовлетворительно».

Неявка студента без уважительной причины на дифференцированный зачет в день его проведения по расписанию, означает неудовлетворительную оценку, и процесс последующей сдачи приравнивается к пересдаче.

## **7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **а) основная литература:**

1. Степаненко, Е. В. Коммуникационный менеджмент. Часть 1: учебное пособие / Е. В. Степаненко. - М.: МГТУ ГА, 2013.
2. Коноваленко М.Ю., Деловые коммуникации: учебник для бакалавров. – М.: Изд-во ЮРАЙТ, 2013.
3. Самохвалов А.Г., Деловое общение: путь к успеху., учебное пособие, 2007.
4. Трофимова О.В., Основы делового письма, учебное пособие/ электронная версия НТБ, 2010.

### **б) дополнительная литература:**

5. Степаненко А.С., Деловые коммуникации., учебно-методическое пособие/электронная версия НТБ, 2018.
6. Анцупов А.Я., А.И. Шипилов А.И., Конфликтология, 2000.
7. Емельянов С. М., Практикум конфликтологии, 3-е издание.
8. Скаженик Е.Н. Практикум по деловому общению. Учебное пособие. Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2005.
9. Роджер Фишер, Уильям Юри и Брюс Паттон, Переговоры без поражения. Гарвардский метод.

## **8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ" (ДАЛЕЕ - СЕТЬ "ИНТЕРНЕТ"), НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

- Электронные ресурсы библиотеки Университета - электронные версии пособий, методических разработок, указаний и рекомендаций по всем видам учебной работы.
- <http://www.mintrans.ru> – официальный сайт Министерства транспорта РФ;
- <http://www.e-executive.ru/> - Сообщество менеджеров
- <http://www.iteam.ru/publications/it/> - портал «Технологии корпоративного управления», раздел «Информационные технологии»;
- <http://www.mstuca.ru> - официальный сайт МГТУ ГА;
- <http://www.mintrans.ru> – официальный сайт Минтранспорта РФ;
- <http://www.favt.ru/> - Федеральное агентство воздушного транспорта;
- <http://www.aex.ru> – портал Содружества авиационных экспертов Aviation Explorer;
- <http://www.aviaru.net> – новостной портал по гражданской авиации.

## **9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

В процессе преподавания дисциплины Деловые коммуникации на

авиатранспорте используются классические формы и методы обучения (лекции, практические занятия).

#### **Подготовка к лекциям.**

Лекции проводятся в соответствии с расписанием. Знакомство с дисциплиной происходит уже на первой лекции, где от обучающегося требуется не просто внимание, но и самостоятельное оформление конспекта. При работе с конспектом лекций необходимо учитывать тот фактор, что одни лекции дают ответы на конкретные вопросы темы, другие – лишь выявляют взаимосвязи между явлениями, помогая обучающемуся понять глубинные процессы развития изучаемого предмета.

Конспектирование лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы, предполагающий интенсивную умственную деятельность обучающегося. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное и сделано это самим обучающимся. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое конспектирование приносит больше вреда, чем пользы. Целесообразно вначале понять основную мысль, излагаемую лектором, а затем записать ее. Желательно запись осуществлять на одной странице листа или оставляя поля, на которых позднее, при самостоятельной работе с конспектом, можно сделать дополнительные записи, отметить непонятные места.

Конспект лекции лучше подразделять на пункты, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать вопросы плана лекции, предложенные преподавателям. Следует обращать внимание на акценты, выводы, которые делает лектор, отмечая наиболее важные моменты в лекционном материале замечаниями важно, хорошо запомнить и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек, подчеркивая термины и определения.

Целесообразно разработать собственную систему сокращений, аббревиатур и символов. Однако при дальнейшей работе с конспектом символы лучше заменить обычными словами для быстрого зрительного восприятия текста.

Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть теоретическим материалом.

#### **Подготовка к практическим занятиям.**

Подготовку к каждому практическому занятию обучающийся должен начать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы. Подготовка осуществляется в соответствии с планом СРС. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к данной теме. Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса.

В процессе подготовки к практическим занятиям, обучающимся необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной литературы. При всей полноте конспектирования лекции в ней невозможно изложить весь материал из-за лимита аудиторных часов. Поэтому самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной литературой, материалами периодических изданий и Интернета является наиболее эффективным методом получения дополнительных знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у обучающихся свое отношение к конкретной проблеме.

### **Рекомендации по работе с литературой.**

Работу с литературой целесообразно начать с изучения общих работ по теме, а также учебников и учебных пособий. Работу с источниками надо начинать с ознакомительного чтения, т.е. просмотреть текст, выделяя его структурные единицы. В зависимости от результатов ознакомительного чтения выбирается дальнейший способ работы с источником. Если для разрешения поставленной задачи требуется изучение некоторых фрагментов текста, то используется метод выборочного чтения. Если в книге нет подробного оглавления, следует обратить внимание обучающегося на предметные и именные указатели.

Следующим этапом работы с литературными источниками является создание конспектов, фиксирующих основные тезисы и аргументы. Можно делать записи на отдельных листах, которые потом легко систематизировать по отдельным темам изучаемого курса. Другой способ – это ведение тематических тетрадей-конспектов по одной какой-либо теме.

В результате изучения дисциплины Деловые коммуникации на авиатранспорте обучающийся должен приобрести элементарные навыки и умения, которые будут способствовать становлению и развитию профессиональной компетентности, необходимые современному специалисту, обучающемуся по профилю Организация бизнес-процессов на воздушном транспорте направления подготовки 25.03.03 Аэронавигация. Кроме того, обучающемуся крайне важно помнить, что качество полученного образования в немалой степени зависит от активной роли самого обучающегося в учебном процессе.

## **10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ**

При чтении лекций по всем темам дисциплины активно используется компьютерная техника для демонстрации слайдов с помощью программного приложения Microsoft Power Point. На практических занятиях студенты представляют презентации, подготовленные с помощью программного приложения Microsoft Power Point, подготовленные ими в часы самостоятельной работы.

Использование информационных технологий в процессе изучения курса Деловые коммуникации направлено на решение таких задач, как:

- сбор, хранение, систематизация и выдачу учебной и научной информации;
- обработка текстовой, графической и эмпирической информации;
- подготовка и презентация результатов аналитической деятельности;
- самостоятельный поиск дополнительного учебного и научного материала, с использованием поисковых систем и сайтов сети Интернет, электронных энциклопедий и баз данных;
- использование электронной почты преподавателей и обучающихся для рассылки, переписки и обсуждения возникших учебных проблем.

#### **11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Для проведения лекций используется аудитория, оснащенная мультимедийной аппаратурой.

Для проведения практических занятий используется компьютерный класс кафедры ЭиУнаВТ.

В процессе обучения используется библиотечный фонд, качественный и количественный состав которого соответствует нормативным требованиям и включает учебники, учебные и учебно-методические пособия, справочные издания, периодические издания в электронной и бумажной формах.