МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

ЦЕНТР ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

(структурное подразделение-разработчик)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по образовательной деятельности

Электронный документ, подписанный ПЭП, хранится в системе электронного документооборота Южно-Уральского государственного университета
СВЕДЕНИЯ О ВЛАДЕЛЬЦЕ ПЭП
Кому выдан: М. В. Потапова
Пользователь: potapovamv
Дата подписания: 12.03.2026

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

от 12.03.2026 **№** 1190

Основы делового общения

(наименование)

Объем программы 72

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель программы
к. ист.н., доцент
(уч. степень, уч. звание)

Электронный документ, подписанный ПЭП, хранится в системе электронного документооборота Южно-Уральского государственного университета
СВЕДЕНИЯ О ВЛАДЕЛЬЦЕ ПЭП
Кому выдан: А. В. Суворова
Пользователь: suvorovaav
Дата подписания: 05.03.2026

А. В. Суворова

Руководитель структурного подразделения
к. экон.н.
(уч. степень, уч. звание)

Электронный документ, подписанный ПЭП, хранится в системе электронного документооборота Южно-Уральского государственного университета
СВЕДЕНИЯ О ВЛАДЕЛЬЦЕ ПЭП
Кому выдан: Д. А. Селиверстов
Пользователь: seliverstovda
Дата подписания: 06.03.2026

Д. А. Селиверстов

Руководитель департамента по сопровождению ДО
(уч. степень, уч. звание)

Электронный документ, подписанный ПЭП, хранится в системе электронного документооборота Южно-Уральского государственного университета
СВЕДЕНИЯ О ВЛАДЕЛЬЦЕ ПЭП
Кому выдан: О. Б. Елагина
Пользователь: elaginaob
Дата подписания: 12.03.2026

О. Б. Елагина

Челябинск
2026

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Цель реализации программы

приобретение теоретических знаний и практических навыков для эффективного решения задач в профессиональной деятельности обучаемого, формирование коммуникационных компетенций современного человека, способности к коммуникации в устной и письменной формах на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия. Некоторые задачи:- получить представление о деловом общении в профессиональной среде и его формах;- научиться понимать значение приёмов общения для эффективного делового взаимодействия;- овладеть навыками ведения деловой беседы и анализа деловых ситуаций.

Программа разработана с учетом ФГОС ВО 38.03.03 Управление персоналом, утв. приказом Минобрнауки России от 12.08.2020 № 955

Программа разработана с учетом профессиональных стандартов:

07.002 Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией, утв. Минтруда России от 15.06.2020 № 333н

1.2. Планируемые результаты обучения

Программа направлена на формирование, развитие и совершенствование у слушателей следующих профессиональных компетенций в рамках имеющейся квалификации:

- по профессиональным стандартам:

Профессиональный стандарт	Обобщенная трудовая функция	Трудовая функция	Код	Содержание
07.002 Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией	A Организационное обеспечение деятельности организации	A/02.3 Организация работы с посетителями организации	ПК-1	Организация работы с посетителями предприятия
07.002 Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией	B Документационное обеспечение деятельности организации	B/01.5 Организация работы с документами	ПК-2	Способен профессионально и качественно оформлять деловую документацию

По результатам освоения программы слушатель должен:

Знать:

основы и стандарты современного делового общения, особенности вербальных и невербальных средств коммуникации, ключевые положения современного речевого этикета

Уметь:

выбирать и использовать разнообразные приёмы и формы деловой коммуникации, применять разнообразные виды общения в деловой коммуникации, использовать преимущества эффективных методов и приёмов делового общения в своей профессиональной деятельности

Владеть:

применять разнообразные виды общения в деловой коммуникации, избегать типичных ошибок в деловом общении, профессиональное владение основами речевого этикета в деловом общении и формами деловой коммуникации

1.3. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение, необходимому для освоения программы

Лица, желающие освоить данную программу, должны иметь среднее профессиональное или высшее образование. Опыт профессиональной деятельности: опыт в административно-управленческой и офисной сфере не требуется.

Дополнительные требования или ограничения:

1.4. Срок реализации - 2 м. 2 нед.

1.5. Возможные формы обучения и режимы занятий:

1)в группах, очно-заочная, 6 раз в нед.

с применением дистанционных технологий частично

Язык обучения: Русский

Выдаваемый документ: в случае успешного прохождения слушателем итоговой аттестации выдается удостоверение о повышении квалификации, в противном случае – справка об обучении.

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебный план

Дисциплины

Наименование	Формируемые компетенции	Трудоемкость, ч.	Форма аттестации	очно-заочная форма обучения	
				Аудиторные занятия (в том числе с ДОТ)	Сам. раб.

Наименование	Форми-руемые ко	Трудоем-кость, ч.	Форма аттеста-ц	Лек-ции	Практики	Лаб.	Сам. раб.
Деловые нормы общения в разных станах	ПК-1	4	отсутствует	4	0	0	0
Ошибки, наиболее часто встречающиеся в устной и письменной речи	ПК-2	2	отсутствует	2	0	0	0
Речевые стандарты, помогающие провести деловые переговоры	ПК-1	4	отсутствует	4	0	0	0
Конфликт, его природа, виды, способы выхода из него.	ПК-1	4	отсутствует	4	0	0	0
Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров	ПК-1	6	отсутствует	6	0	0	0
Стиль и социально-психологические проблемы руководства	ПК-1	4	отсутствует	4	0	0	0
Ведение делового телефонного разговора	ПК-1	2	отсутствует	0	2	0	0
Реализация различных стилей руководства в коллективе	ПК-1	4	отсутствует	0	4	0	0
Прием посетителей и общение с ними	ПК-1	6	отсутствует	0	6	0	0
Культура оформления документов в деловом общении	ПК-2	4	отсутствует	4	0	0	0
Способы выхода из конфликта	ПК-1	4	отсутствует	0	4	0	0
Специфика делового общения	ПК-1	2	отсутствует	2	0	0	0
Формирование (корректирование) имиджа	ПК-1	4	отсутствует	0	4	0	0
Логическая и психологическая культура делового разговора	ПК-1	4	отсутствует	0	4	0	0
Оценка эффективности имиджирования в деловом общении	ПК-1	4	отсутствует	4	0	0	0

Деловая коммуникация в профессиональной деятельности	ПК-1	4	отсутствует	0	4	0	0
Вербальные и невербальные средства делового общения	ПК-1	4	отсутствует	0	4	0	0

Итоговая аттестация

Наименование	Трудоемкость, ч.	Подготовка к итоговой аттестации, ч.
Итоговая аттестация	6	4

2.2. Календарный учебный график

	Занятие 1	Занятие 2	Всего
Лекции	34	0	34
Практические занятия	2	30	32
Лабораторные работы	0	0	0
Итоговая аттестация	0	2	2
Итого аудиторная работа	36	32	68

3. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

3.1. Кадровое обеспечение

Реализация образовательной программы обеспечивается педагогическими работниками университета, а также лицами, привлекаемыми к реализации программы на иных условиях.

Квалификация педагогических работников университета отвечает квалификационным требованиям, указанным в профессиональных стандартах (при наличии) и (или) квалификационных справочниках.

Все преподаватели занимаются научной, учебно-методической и (или) практической деятельностью, соответствующей профилю преподаваемых дисциплин, и имеют степени кандидата/доктора наук/PhD по профилю преподаваемых дисциплин или базовое высшее образование по профилю преподаваемых дисциплин и большой опыт научно-исследовательской и научно-методической деятельности.

Все преподаватели имеют необходимую подготовку в сфере организации инклюзивного обучения для инвалидов и лиц с ОВЗ.

3.2. Материально-техническое обеспечение

Учебные аудитории университета оснащены необходимым оборудованием и техническими средствами обучения, обеспечивающими проведение всех видов аудиторной работы, предусмотренной учебным планом образовательной программы. Учебные аудитории университета соответствуют действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам, а также требованиям и

нормам для организации инклюзивного обучения для инвалидов и лиц с ОВЗ.

Перечень задействованных учебных аудиторий, а также материально-технического обеспечения, учебного оборудования и технических средств обучения, используемых при реализации образовательной программы, приводится в рабочих программах дисциплин и практик.

Требования к оборудованию и ПО слушателя

Персональный компьютер с доступом к сети Internet.

3.3. Учебно-методическое обеспечение

1. ФЗ № 273 от 29.12.2012 «Об образовании в Российской Федерации»
2. ФЗ № 197 от 30.12.2001 (ред. от 29.12.2020) «Трудовой кодекс Российской Федерации»
3. ФЗ №79 от 27.07.2004 (ред. от 8.12.2020) «О государственной гражданской службе РФ»
4. Указ Президента РФ от 12.08.2002 № 885 «Об утверждении общих принципов служебного поведения государственных служащих»
5. Постановление Правительства Российской Федерации от 15.07.2009 № 477 «Об утверждении Правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти», ГОСТР 7.0.97—2016.
6. Измайлова, М. А. «Деловое общение»: учебное пособие, 7-е изд., стер., Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2022.
7. Лисс, Э. М. «Деловые коммуникации»: учебник для бакалавров, 4-е изд., испр., Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2023.
8. Митрошенков, О. А. «Деловые переговоры»: учебное пособие для вузов, 2-е изд., Москва: Издательство Юрайт, 2023.
9. Папкова, О. В. «Деловые коммуникации»: учебник, Москва: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2024.
10. Спивак, В. А. «Деловые коммуникации. Теория и практика»: учебник для вузов, Москва: Издательство Юрайт, 2023.

4. ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Итоговая аттестация по программе проводится в следующей форме - итоговый зачет.

Процедура проведения:

Итоговая аттестация по программе проводится в следующей форме- итоговое собеседование.

Процедура проведения:

Итоговое собеседование проводится по всем разделам, содержащимся в программе обучения. При проведении итогового собеседования слушатели должны показать свою способность и умение, опираясь на полученные знания, сформированные умения, профессиональные компетенции, самостоятельно решать на современном уровне задачи своей профессиональной деятельности, профессионально излагать специальную информацию, аргументировать и защищать свою точку зрения.

Формируемые компетенции	Оценочные материалы

	Решение деловых ситуаций 1. Вы работаете в табачной компании и до сих пор не были убеждены в том, что курение сигарет вызывает рак. Недавно вы познакомились с отчетом об исследовании, в ходе которого со всей очевидностью установлена связь между курением и раковыми заболеваниями. 2. Ваш научно-исследовательский отдел усовершенствовал один из выпускаемых фирмой товаров. Товар не стал по-настоящему «усовершенствованной новинкой», но Вы знаете, что появление подобных утверждений на упаковке и в рекламе повысит его сбыт. 3. Вы беседуете со способной женщиной, желающей поступить к Вам торговым агентом. Уровень ее квалификации выше, чем у мужчин, с которыми Вы беседовали ранее. Однако есть подозрения, что ее прием на работу вызовет отрицательную реакцию со стороны ряда ваших нынешних торговых агентов, среди которых нет женщин, и может раздосадовать некоторых важных клиентов фирмы. 4. Проанализируйте представленные ситуации с точки зрения эффективности стиля управления. Вновь назначенный руководитель фирмы, осуществляющей выпуск продукции 10 наименований, господин Х. оказался в довольно затруднительной ситуации. • Сбыт продукции носит хаотичный характер, склады на 85% забиты готовой продукцией, 40% ее навязывается партнерам, т. е. поставляется в кредит; как следствие всего этого, работникам в течение трех

ПК-1 Организация работы с посетителями предприятия	месяцев не выплачивается зарплата. • Занимающие свои должности вот уже на протяжении полутора лет два заместителя директора – из бывших военных – непрофессионалы в делах фирмы. • Отдел маркетинга по существу представляет собой ранее существовавший отдел сбыта, переименованный в соответствии с модной тенденцией. • Учет на фирме оказался в довольно запущенном состоянии. Это связано в первую очередь с тем, что главный бухгалтер в течение трех последних месяцев – после скандального развода с мужем – находится в стрессовом состоянии. • Выяснилась еще одна деталь: из всего управленческого персонала только двое – главный инженер и главный бухгалтер – имеют специальное образование. • Текучесть кадров на фирме за истекший год составила 40%. • Кредиторская задолженность фирмы – 1,5 млрд руб. (в том числе 0,5 млрд – просроченная), дебиторская – 2,5 млрд руб. (1,5 млрд – просроченная). 5. Опишите свое поведение в следующей ситуации: Вам необходимо провести переговоры с клиентом фирмы, который заранее относится к Вам предвзято и недоброжелательно. 6. У вас в офисе делегация иностранных коллег. В каком порядке Вы будете вести представление? Вы должны представить им сотрудников: секретаря-референта (девушку 26 лет), менеджера по сбыту (мужчину 37 лет), делопроизводителя (женщину 42 лет) и своего помощника (мужчину 32 лет). 7. Как Вы выйдете из положения, если переговоры, инициатором которых

	были Вы, затягиваются по вине вашего собеседника? 8. Вы встречаете в аэропорту японского представителя фирмы-партнера. Как Вы будете его приветствовать? Покажите. 9. Какие средства общения Вы выберете в следующей ситуации? Вам необходимо заключить сделку с человеком, который имеет очень приблизительное понятие о правилах хорошего тона, вежливости и корректности?
	Укажите ошибки в документах. Автобиография Я, Викентьев Л.А., родился 7 июня 1974 г. в г. Москве. С 1981 года по 1988 год учился и окончил восемь классов. В 1989 поступил в техническое училище, где получил профессию монтажника. С 1991 года до настоящего времени работаю на стройках г. Москвы. Имею 4 разряд. В 1996 году окончил вечерний техникум. С 1997 назначен бригадиром комплексной бригады. Учусь в вечернем университете культуры. К автобиографии прилагаю характеристику. Викентьев Леонид 4 июня 2007 года Доверенность Я, Аникин В.Н., доверяю моей жене Аникиной Н.С. получить мою зарплату за первую половину декабря. 16 декабря 2007 г. В. Аникин Паспорт XIII СА № 184772, выдан 8 о/м г. Москвы 24 июля 1990 г. 2. Напишите ответное письмо. Задание 1 Директору выставки-ярмарки «Русский сувенир»

	господину А. А. Балыкову Уважаемый Александр Александрович! Просим выслать наложенным платежом 10 экземпляров каталога готовящейся выставки-ярмарки «Русский сувенир» для формирования заказов на оптовую поставку продукции, выставленной участниками ярмарки. Оплату гарантируем. Директор базы _____В.С. Алексеева (подпись) Главный бухгалтер _____А.В. Ионова (подпись)
ПК-2 Способен профессионально и качественно оформлять деловую документацию	Задание 2 Уважаемый Федор Петрович! Районный Дом культуры готов принять Вас на работу, на должность аккомпаниатора. Ваша жена может рассчитывать на работу по специальности в нашем городе. Директор РДК _____ Н.Н. Носенко (подпись) Задание 3 Информационное письмо Российский благотворительный фонд «Интеллект» и фирма «Интерконтакт» организуют бизнес-тур на комфортабельном теплоходе «Александр Суворов» по маршруту

	Москва – Нижний Новгород – Москва. Здесь бизнесмены могут завязать контакты с деловыми людьми из Европы, США, Канады, Австралии, Германии, Китая. По выбору участники тура могут получить знания и практические навыки предпринимательской деятельности в условиях свободного рынка; прослушать лекции по малому и среднему бизнесу, банковскому делу, защите коммерческой информации. Для участия переведите по безналичному расчету 30 тысяч рублей на расчетный счет № 644031 в Алексеевском филиале Уникомбанка города Москвы, МФО 211026. Справки по телефону 215-46-20 в любое время. _____ Н.А. Акопова (подпись)

Правило выставления итоговой оценки:

По результатам собеседования выставляются отметки по двухбалльной системе: при удовлетворительном усвоении программы — «зачтено», при неудовлетворительном — «не зачтено».

Выдаваемый документ: удостоверение о повышении квалификации

5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Оценочные материалы по дисциплинам и практикам (при наличии) представлены в соответствующих рабочих программах дисциплин и практик.