

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

"БРАТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ"

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

\_\_\_\_\_ Е.И.Луковникова

\_\_\_\_\_ 06 мая \_\_\_\_\_ 20 24 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.О.03.02 Деловые коммуникации**

Закреплена за кафедрой **Базовая кафедра строительного материаловедения и технологий**

Учебный план bv380301\_24\_ФиК.plx  
38.03.01 Экономика

Квалификация **Бакалавр**

Форма обучения **очно-заочная**

Общая трудоемкость **2 ЗЕТ**

Виды контроля в семестрах:

Зачет 2

**Распределение часов дисциплины по семестрам**

| Семестр<br>( <b>&lt;Курс&gt;.&lt;Семестр на<br/>курсе&gt;</b> ) | <b>2 (1.2)</b> |    | Итого |    |
|-----------------------------------------------------------------|----------------|----|-------|----|
| Неделя                                                          | 18             |    |       |    |
| Вид занятий                                                     | УП             | РП | УП    | РП |
| Лекции                                                          | 10             | 10 | 10    | 10 |
| Практические                                                    | 8              | 8  | 8     | 8  |
| В том числе инт.                                                | 6              | 6  | 6     | 6  |
| Итого ауд.                                                      | 18             | 18 | 18    | 18 |
| Контактная работа                                               | 18             | 18 | 18    | 18 |
| Сам. работа                                                     | 54             | 54 | 54    | 54 |
| Итого                                                           | 72             | 72 | 72    | 72 |

Программу составил(и):

к.т.н., доцент, зав.баз.каф., Белых Светлана Андреевна \_\_\_\_\_

Рабочая программа дисциплины

### **Деловые коммуникации**

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.01 Экономика (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 954) составлена на основании учебного плана:

38.03.01 Экономика

утвержденного приказом ректора от 30.01.2024 № 32.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

### **Базовая кафедра строительного материаловедения и технологий**

Протокол от 20.03.2024 г. № 10

Срок действия программы: 2024-2029 уч.г.

Зав. баз. кафедрой Белых С. А. \_\_\_\_\_

Председатель МКФ

доцент, к.э.н., Грудистова Е.Г. \_\_\_\_\_ 05.04.2024 г. протокол №7

Ответственный за реализацию ОПОП \_\_\_\_\_ Черутова М.И.

Директор библиотеки \_\_\_\_\_ Сотник Т.Ф.

№ регистрации \_\_\_\_\_ 07 \_\_\_\_\_

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Председатель МКФ

\_\_\_\_\_ 2025 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  
исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры  
**Базовая кафедра строительного материаловедения и технологий**

Внесены изменения/дополнения (Приложение \_\_\_\_\_)

Протокол от \_\_\_\_\_ 2025 г. № \_\_\_\_

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Председатель МКФ

\_\_\_\_\_ 2026 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  
исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры  
**Базовая кафедра строительного материаловедения и технологий**

Внесены изменения/дополнения (Приложение \_\_\_\_\_)

Протокол от \_\_\_\_\_ 2026 г. № \_\_\_\_

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Председатель МКФ

\_\_\_\_\_ 2027 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  
исполнения в 2027-2028 учебном году на заседании кафедры  
**Базовая кафедра строительного материаловедения и технологий**

Внесены изменения/дополнения (Приложение \_\_\_\_\_)

Протокол от \_\_\_\_\_ 2027 г. № \_\_\_\_

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Председатель МКФ

\_\_\_\_\_ 2028 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  
исполнения в 2028-2029 учебном году на заседании кафедры  
**Базовая кафедра строительного материаловедения и технологий**

Внесены изменения/дополнения (Приложение \_\_\_\_\_)

Протокол от \_\_\_\_\_ 2028 г. № \_\_\_\_

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_

**1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | Формирование у обучающихся коммуникативной компетенции, позволяющей эффективно общаться в профессиональной деятельности, используя навыки вербального и невербального общения, через сформированное понятие кооммуникативного пространства, представление об особенностях и правилах деловой коммуникации; совершенствование владением письменной деловой, научной и устной публичной речи. |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП**

|                    |                                                                                                              |            |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Цикл (раздел) ООП: |                                                                                                              | Б1.О.03.02 |
| <b>2.1</b>         | <b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>                                                 |            |
| 2.1.1              | Иностранный язык                                                                                             |            |
| <b>2.2</b>         | <b>Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b> |            |
| 2.2.1              | Социология                                                                                                   |            |
| 2.2.2              | Производственная (преддипломная) практика                                                                    |            |
| 2.2.3              | Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы                                     |            |

**3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

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

|             |                                                                                                                    |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Индикатор 1 | УК-4.1 Использует современные информационно-коммуникативные средства и технологии для деловой коммуникации.        |
| Индикатор 2 | УК-4.2 Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке. |

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен**

|            |                                                                                                                                                          |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>3.1</b> | <b>Знать:</b>                                                                                                                                            |
| 3.1.1      | составляющие процесса коммуникации и их влияние на результат; основные понятия речевой коммуникации;                                                     |
| <b>3.2</b> | <b>Уметь:</b>                                                                                                                                            |
| 3.2.1      | использовать современные средства и технологии для осуществления деловой коммуникации; вести деловые разговоры соблюдая речевую и невербальную культуру; |
| <b>3.3</b> | <b>Владеть:</b>                                                                                                                                          |
| 3.3.1      | методикой основных видов делового общения; навыками составления письменных документов деловых коммуникаций.                                              |

**4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

| Код занятия | Вид занятия | Наименование разделов и тем                                                                                                                                      | Семестр / Курс | Часов | Компетенции | Литература       | Инте ракт. | Примечание                         |
|-------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------|-------------|------------------|------------|------------------------------------|
|             | Раздел      | <b>Раздел 1. Коммуникация как процесс</b>                                                                                                                        |                |       |             |                  |            |                                    |
| 1.1         | Лек         | Введение в дисциплину "Деловые коммуникации". Понятие процесса и технологии коммуникации. Модель коммуникации. Участники (институты) коммуникационного процесса. | 2              | 1     | УК-4        | Л1.2Л2.3<br>Л2.5 | 1          | Лекция-визуализация УК-4.1; УК-4.2 |
| 1.2         | Лек         | Информационно-коммуникативные средства и технологии. Деловые коммуникации. Коммуникационные процессы на предприятии и в деловой среде. Понятие делового этикета. | 2              | 2     | УК-4        | Л1.1Л2.3         | 0          | УК-4.1; УК-4.2                     |
| 1.3         | Пр          | Влияние кодирования, помех и декодирования на передачу информации                                                                                                | 2              | 1     | УК-4        | Л1.1Л3.1         | 0,5        | Деловая игра УК-4.1; УК-4.2        |

|     |        |                                                                                                                                                                         |   |    |      |                                                   |     |                                       |
|-----|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----|------|---------------------------------------------------|-----|---------------------------------------|
| 1.4 | Ср     | Подготовка к практическим занятиям и зачету                                                                                                                             | 2 | 15 | УК-4 | Л1.1<br>Л1.2Л2.3<br>Л2.5                          | 0   | УК-4.1; УК-4.2                        |
| 1.5 | Зачёт  |                                                                                                                                                                         | 2 | 0  | УК-4 | Л1.1<br>Л1.2Л2.3<br>Л2.5Л3.1                      | 0   | УК-4.1; УК-4.2                        |
|     | Раздел | <b>Раздел 2. Основные виды деловой коммуникации</b>                                                                                                                     |   |    |      |                                                   |     |                                       |
| 2.1 | Лек    | Деловые коммуникации: Деловой разговор. Речевая, логическая, психологическая и невербальная культура делового разговора.                                                | 2 | 1  | УК-4 | Л1.1Л2.2<br>Л2.4                                  | 1   | Лекция-визуализация УК-4.1; УК-4.2    |
| 2.2 | Лек    | Деловые коммуникации: Ведение деловой беседы; коммерческих переговоров; делового совещания. Прием посетителей и общение с ними. Ведение делового телефонного разговора. | 2 | 2  | УК-4 | Л1.1Л2.2<br>Л2.4                                  | 0   | УК-4.1; УК-4.2                        |
| 2.3 | Пр     | Ведение делового совещания                                                                                                                                              | 2 | 1  | УК-4 | Л1.2Л3.1<br>Л3.2                                  | 0   | УК-4.1; УК-4.2                        |
| 2.4 | Пр     | Речевая, логическая, психологическая и невербальная культура делового разговора                                                                                         | 2 | 1  | УК-4 | Л2.2 Л2.5                                         | 0,5 | Работа в малых группах УК-4.1; УК-4.2 |
| 2.5 | Пр     | Прием посетителей и деловой телефонный разговор                                                                                                                         | 2 | 1  | УК-4 | Л1.2Л2.1                                          | 0   | УК-4.1; УК-4.2                        |
| 2.6 | Ср     | Подготовка к практическим занятиям и зачету                                                                                                                             | 2 | 17 | УК-4 | Л1.1<br>Л1.2Л2.1<br>Л2.2<br>Л2.4Л3.1<br>Л3.2      | 0   | УК-4.1; УК-4.2                        |
| 2.7 | Зачёт  |                                                                                                                                                                         | 2 | 0  | УК-4 | Л1.1<br>Л1.2Л2.1<br>Л2.2 Л2.4<br>Л2.5Л3.1<br>Л3.2 | 0   | УК-4.1; УК-4.2                        |
|     | Раздел | <b>Раздел 3. Речевые коммуникации</b>                                                                                                                                   |   |    |      |                                                   |     |                                       |
| 3.1 | Лек    | Этика и психология речевого общения                                                                                                                                     | 2 | 2  | УК-4 | Л1.2Л2.1<br>Л2.4 Л2.5                             | 1   | Лекция-визуализация УК-4.1; УК-4.2    |
| 3.2 | Лек    | Основные понятия теории речевой коммуникации и совершенствование навыков речевой деятельности                                                                           | 2 | 2  | УК-4 | Л1.2Л2.1<br>Л2.4 Л2.5                             | 1   | Лекция-визуализация УК-4.1; УК-4.2    |
| 3.3 | Пр     | Совершенствование навыков устной речи                                                                                                                                   | 2 | 1  | УК-4 | Л1.2Л2.1<br>Л2.5Л3.1                              | 0   | УК-4.1; УК-4.2                        |
| 3.4 | Пр     | Совершенствование навыков письменной речи                                                                                                                               | 2 | 1  | УК-4 | Л1.2Л2.3Л3.1<br>Л3.2                              | 0,5 | Круглый стол УК-4.1; УК-4.2           |
| 3.5 | Пр     | Лингвистическая деловая игра "Переговоры"                                                                                                                               | 2 | 1  | УК-4 | Л1.2Л2.1                                          | 0,5 | Деловая игра УК-4.1; УК-4.2           |
| 3.6 | Пр     | Внешний вид, мимика и жесты как фактор общения                                                                                                                          | 2 | 1  | УК-4 | Л1.2Л2.2                                          | 0   | УК-4.1; УК-4.2                        |

|     |       |                                             |   |    |      |                                                           |   |                |
|-----|-------|---------------------------------------------|---|----|------|-----------------------------------------------------------|---|----------------|
| 3.7 | Ср    | Подготовка к практическим занятиям и зачету | 2 | 20 | УК-4 | Л1.2Л2.1<br>Л2.2 Л2.3<br>Л2.4<br>Л2.5Л3.1<br>Л3.2         | 0 | УК-4.1; УК-4.2 |
| 3.8 | Зачёт | Прием зачета                                | 2 | 2  | УК-4 | Л1.1<br>Л1.2Л2.1<br>Л2.2 Л2.3<br>Л2.4<br>Л2.5Л3.1<br>Л3.2 | 0 | УК-4.1; УК-4.2 |

### 5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Образовательные технологии с использованием интерактивных методов обучения (деловые игры)

Образовательные технологии с использованием активных методов обучения (лекция-визуализация)

Образовательные технологии с использованием интерактивных методов обучения (круглый стол (дискуссия))

Технология дистанционного обучения (получение образовательных услуг без посещения университета, с помощью современных систем телекоммуникации (электронная почта, Интернет и др.))

Технология коллективного взаимодействия (работа в малых группах) (самостоятельное изучение обучающимися нового материала посредством сотрудничества в малых группах, дает возможность всем участникам участвовать в работе, практиковать навыки сотрудничества, межличностного общения)

### 6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

#### 6.1. Контрольные вопросы и задания

Контрольные вопросы и задания к практическому занятию 1.3. Влияние кодирования, помех и декодирования на передачу информации:

- 1) Перечислите составляющие механизма передачи информации;
- 2) Изобразите схематично процесс передачи информации и назовите ее участников;
- 3) Назовите основные помехи процесса коммуникации;
- 4) Назовите условия наилучшего взаимопонимания между адресантом и адресатом в процессе коммуникации;
- 5) Какие из моделей коммуникации Дж.Грунига и Т.Ханта используют в деловом общении;
- 6) Наиболее значимые составляющие процесса коммуникации в соответствии со схемой И.Эвен-Зохара.

Контрольные вопросы и задания к практическому занятию 2.3. Ведение делового совещания:

- 1) В чем польза деловых совещаний;
- 2) Перечислите основные виды деловых совещаний;
- 3) Основные поводы для проведения деловых совещаний;
- 4) Почему деловое совещание необходимо тщательно готовить;
- 5) В чем заключается подготовка делового совещания;
- 6) Особенности ведения делового совещания;
- 7) Организация и ведение дискуссий на деловом совещании;
- 8) Принятие решений на совещании;
- 9) Завершение совещания и ведение протокола.

Контрольные вопросы и задания к практическому занятию 2.4. Речевая, логическая, психологическая и невербальная культура делового разговора:

- 1) Дайте определение деловому разговору;
- 2) Какие требования предъявляют к деловому разговору?
- 3) Риторические инструменты делового разговора;
- 4) Правила речевого этикета в деловом разговоре;
- 5) Как применяют логические законы в деловом разговоре;
- 6) Использование умозаключений в деловой разговорной практике;
- 7) Аргументация и опровержение доводов;
- 8) Роль психологической культуры при ведении делового разговора;
- 9) Психологические типы собеседников;
- 10) Приемы защиты от некорректных собеседников;
- 11) Поведение в конфликтных ситуациях;
- 12) Невербальная культура делового разговора (позы, жесты, сигналы, мимика);
- 13) Невербальные средства повышения делового статуса.

Контрольные вопросы и задания к практическому занятию 2.5. Прием посетителей и деловой телефонный разговор:

- 1) Влияние рассадки на итоги приема и цели сотрудничества;
- 2) Правила и методики общения с посетителями;
- 3) Правила ведения телефонного разговора, когда звонят ВАМ;
- 4) Правила ведения телефонного разговора, когда звоните ВЫ;
- 5) Приемы рационализации телефонного общения.

Контрольные вопросы и задания к практическому занятию 3.3. Совершенствование навыков устной речи:

- 1) Дайте определение монологической речи;
- 2) Назовите существующие цели монологических речей;
- 3) Назовите, соответственно, функции информационной речи, убеждающей и побуждающей речей;
- 4) Структура монолога и правила успешного выступления;
- 5) Техника речи и артикуляция.

Контрольные вопросы и задания к практическому занятию 3.4. Совершенствование навыков письменной речи:

- 1) Дайте определение письменной речи;
- 2) Что понимают под официально-деловым текстом;
- 3) Дайте краткую характеристику письменным документам: Протокол, Договор, Деловое письмо (сопроводительное, гарантийное, приглашение), письма граждан(предложение, заявление, жалоба, запрос, резюме).

Контрольные вопросы и задания к практическому занятию 3.5. Лингвистическая деловая игра "Переговоры":

- 1) В чем заключается подготовка к переговорам;
- 2) Опишите порядок ведения переговорного процесса;
- 3) В чем выражается техника ведения переговоров;
- 4) Универсальные тактические приемы и их использование на разных этапах переговоров;
- 5) Национальные особенности ведения переговоров.

Контрольные вопросы и задания к практическому занятию 3.6. Внешний вид, мимика и жесты как фактор общения:

- 1) Какую роль играет костюм в наше время?
- 2) Какие требования к нему предъявляются?
- 3) Можно ли деловой женщине оживить свой официальный костюм?
- 4) Почему надо быть осторожным, употребляя косметику и парфюмерию?
- 5) Какую роль играют мимика, жесты, пластика для оратора?
- 6) Какое впечатление на собеседника производят "открытые" и "закрытые" жесты;
- 7) Какие эмоциональные жесты Вам известны?;
- 8) Какое расстояние между собеседниками считается оптимальным?
- 9) Как можно трактовать посадку, походку, рукопожатие?

## 6.2. Темы письменных работ

Не предусмотрено планом

## 6.3. Фонд оценочных средств

- 1.1 Раскройте понятие коммуникации и деловые коммуникации.
- 1.2 Изобразите общую схему(модель) процесса коммуникации и поясните роль всех участников и составляющих.
- 1.3 Почему в коммуникации важна обратная связь?
- 1.4 Какие факторы можно отнести к помехам коммуникационного процесса.
- 1.5 Назовите информационно-коммуникативные средства и технологии.
- 1.6 Как выстроены деловые коммуникационные процессы на предприятии и в деловой среде.
- 1.7 Основные правила делового этикета.
- 1.8 Делопроизводство и деловые коммуникации.
- 1.9 Перечислите составляющие механизма передачи информации.
- 1.10 Изобразите схематично процесс передачи информации и назовите ее участников.
- 1.11 Назовите основные помехи процесса коммуникации;
- 1.12 Назовите условия наилучшего взаимопонимания между адресантом и адресатом в процессе коммуникации.
- 2.1 Назовите основные виды деловых коммуникаций.
- 2.2 Дайте определение деловому разговору.
- 2.3 Какие требования предъявляют к деловому разговору?
- 2.4 Риторические инструменты делового разговора.
- 2.5 Правила речевого этикета в деловом разговоре.
- 2.6 Как применяют логические законы в деловом разговоре.
- 2.7 Использование умозаключений в деловой разговорной практике.
- 2.8 Аргументация и опровержение доводов.
- 2.9 Роль психологической культуры при ведении делового разговора.
- 2.10 Психологические типы собеседников.
- 2.11 Приемы защиты от некорректных собеседников.
- 2.12 Поведение в конфликтных ситуациях.
- 2.13 Невербальная культура делового разговора (позы, жесты, сигналы, мимика).
- 2.14 Невербальные средства повышения делового статуса.
- 2.15 Основные правила ведения деловой беседы.

- 2.16 При каких обстоятельствах целесообразно проводить производственное совещание?
- 2.17 Как рационально организовать прием посетителей?
- 2.18 По каким признакам отличают деловой телефонный разговор от бытового?
- 2.19 Влияние рассадки на итоги приема и цели сотрудничества.
- 2.20 Правила и методики общения с посетителями.
- 2.21 Правила ведения телефонного разговора.
- 2.22 Приемы рационализации телефонного общения.
- 2.23 Перечислите основные виды деловых совещаний.
- 2.24 Особенности ведения делового совещания.
- 2.25 Организация и ведение дискуссий на деловом совещании.
- 2.26 Принятие решений на совещании.
- 3.1 Дайте определение речевого этикета.
- 3.2 Проявление каких качеств можно отнести к соблюдению этикетных норм?
- 3.3 Как выразить вежливость, тактичность, доброжелательность, выдержанность через конкретные речевые действия?
- 3.4 Цель использования этикетных форм общения в деловой среде?
- 3.5 Основные типы коммуникабельности людей.
- 3.6 В чем отличие между понятием ЯЗЫК и РЕЧЬ?
- 3.7 Функции языка и речи.
- 3.8 Назовите основные этапы реализации речевого действия.
- 3.9 Формы и типы речевой коммуникации.
- 3.10 Почему чтение относят к речевой деятельности?
- 3.11 Способы чтения и фиксации прочитанной информации.
- 3.12 Конспект, аннотация, реферат, резюме как способ фиксации информации.
- 3.13 Эффективное слушание - эффективная коммуникация. Правила эффективного слушания.
- 3.14 Основы технологии продуцирования письменной речи.
- 3.15 Особенности составления официальных деловых текстов.
- 3.16 Дайте определение монологической речи.
- 3.17 Назовите существующие цели монологических речей.
- 3.18 Назовите, соответственно, функции информационной речи, убеждающей и побуждающей речей.
- 3.19 Структура монолога и правила успешного выступления.
- 3.20 Техника речи и артикуляция.
- 3.21 Дайте определение письменной речи.
- 3.22 Что понимают под официально-деловым текстом.
- 3.23 Дайте краткую характеристику письменным документам: Протокол, Договор, Деловое письмо(сопроводительное, гарантийное, приглашение), письма граждан(предложение, заявление, жалоба, запрос, резюме).
- 3.24 В чем заключается подготовка к переговорам.
- 3.25 Опишите порядок ведения переговорного процесса.
- 3.26 В чем выражается техника ведения переговоров.
- 3.27 Универсальные тактические приемы и их использование на разных этапах переговоров.
- 3.28 Национальные особенности ведения переговоров.
- 3.29 Какую роль играет костюм в наше время?
- 3.30 Какие требования к нему предъявляются?
- 3.31 Можно ли деловой женщине оживить свой официальный костюм?
- 3.32 Почему надо быть осторожным, употребляя косметику и парфюмерию?
- 3.33 Какую роль играют мимика, жесты, пластика для оратора?
- 3.34 Какое впечатление на собеседника производят "открытые" и "закрытые" жесты.
- 3.35 Какие эмоциональные жесты Вам известны?
- 3.36 Какое расстояние между собеседниками считается оптимальным?
- 3.37 Как можно трактовать посадку, походку, рукопожатие?

#### 6.4. Перечень видов оценочных средств

Контрольные вопросы и задания к практическим занятиям (в том числе к деловым играм), вопросы к зачету.

### 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

#### 7.1. Рекомендуемая литература

##### 7.1.1. Основная литература

|       | Авторы,    | Заглавие                                                                                                                 | Издательство,                     | Кол-во | Эл. адрес                                                                                                                   |
|-------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ЛП. 1 | Яшин Б. Л. | Культура общения: теория и практика коммуникаций: учебное пособие для учащихся высших учебных заведений: учебное пособие | Москва Берлин: Директ-Медиа, 2019 | 1      | <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=575193">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=575193</a> |

|          | Авторы,                                                                        | Заглавие                         | Издательство,                            | Кол-во | Эл. адрес                                                                                                                     |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------------------------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Л1.<br>2 | Магомедова<br>П. К.,<br>Шапиева А.<br>С., Булуева<br>Ш. И.,<br>Цамаева А.<br>А | Деловое общение: учебное пособие | Москва, Берлин:<br>Директ-Медиа,<br>2021 | 1      | <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=613810">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=613810</a> |

**7.1.2. Дополнительная литература**

|          | Авторы,                                                    | Заглавие                                                 | Издательство,              | Кол-во | Эл. адрес                                                                                                                 |
|----------|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Л2.<br>1 | Баева О.А.                                                 | Ораторское искусство и деловое общение: Учебное пособие  | Москва: Новое знание, 2005 | 10     |                                                                                                                           |
| Л2.<br>2 | Шеламова<br>Г.М.                                           | Этикет делового общения: учебное пособие                 | Москва:<br>Академия, 2007  | 40     |                                                                                                                           |
| Л2.<br>3 | Введенская<br>Л.А.,<br>Павлова<br>Л.Г.,<br>Кашаева<br>Е.Ю. | Русский язык. Культура речи.<br>Деловое общение: учебник | Москва:<br>КноРус, 2014    | 5      |                                                                                                                           |
| Л2.<br>4 | Самыгин С.<br>И., Руденко<br>А. М.                         | Деловое общение. Культура речи:<br>учебное пособие       | Москва:<br>КноРус, 2016    | 5      |                                                                                                                           |
| Л2.<br>5 | Гончарова Т.<br>В.,<br>Плеханова<br>Л. П.                  | Речевая культура личности:<br>практикум                  | Москва:<br>Флинта, 2021    | 1      | <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=83432">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=83432</a> |

**7.1.3. Методические разработки**

|          | Авторы,                                                        | Заглавие                                                           | Издательство,         | Кол-во | Эл. адрес                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Л3.<br>1 | Патрусова<br>А.М.                                              | Деловые коммуникации:<br>методические указания                     | Братск: БрГУ,<br>2012 | 1      | <a href="http://ecat.brstu.ru/catalog/Учебные%20и%20учебно-методические%20пособия/Экономика%20и%20управление/Патрусова%20А.М.%20Деловые%20коммуникации.МУ.2012.pdf">http://ecat.brstu.ru/catalog/Учебные%20и%20учебно-методические%20пособия/Экономика%20и%20управление/Патрусова%20А.М.%20Деловые%20коммуникации.МУ.2012.pdf</a>                               |
| Л3.<br>2 | Татарникова<br>Н.М.,<br>Сморкалова<br>Л.В.,<br>Ефремов<br>И.В. | Русский язык, культура речи и культурология: методические указания | Братск: БрГУ,<br>2015 | 1      | <a href="http://ecat.brstu.ru/catalog/Учебные%20и%20учебно-методические%20пособия/Языкознание/Татарникова%20Н.М.%20Русский%20язык,культура%20речи%20и%20культурология.МУ.2015.pdf">http://ecat.brstu.ru/catalog/Учебные%20и%20учебно-методические%20пособия/Языкознание/Татарникова%20Н.М.%20Русский%20язык,культура%20речи%20и%20культурология.МУ.2015.pdf</a> |

**7.3.1 Перечень программного обеспечения**

|         |                                                                         |
|---------|-------------------------------------------------------------------------|
| 7.3.1.1 | Microsoft Windows Professional 7 Russian Upgrade Academic OPEN No Level |
| 7.3.1.2 | Microsoft Office 2007 Russian Academic OPEN No Level                    |
| 7.3.1.3 | doPDF                                                                   |
| 7.3.1.4 | Консультант Плюс: Студент                                               |

**7.3.2 Перечень информационных справочных систем**

|         |                                                            |
|---------|------------------------------------------------------------|
| 7.3.2.1 | ИСС "Кодекс". Информационно-справочная система             |
| 7.3.2.2 | Справочно-правовая система «Консультант Плюс»              |
| 7.3.2.3 | Издательство "Лань" электронно-библиотечная система        |
| 7.3.2.4 | «Университетская библиотека online»                        |
| 7.3.2.5 | Электронный каталог библиотеки БрГУ                        |
| 7.3.2.6 | Электронная библиотека БрГУ                                |
| 7.3.2.7 | Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU                 |
| 7.3.2.8 | Национальная электронная библиотека НЭБ                    |
| 7.3.2.9 | Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) |

**8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

| Аудитория | Назначение                                  | Оснащение аудитории                                                                                         | Вид занятия |
|-----------|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 3227      | Учебная аудитория<br>(мультимедийный класс) | Основное оборудование:<br><input type="checkbox"/> интерактивная доска SMART Board со встроенным проектором | Лек         |

|      |                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |       |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|      |                                                                                           | UX60<br><input type="checkbox"/> ПК – AMD Athlon (tm) 7550 Dual-Core Processor 2.50 GHz O3Y<br>2,00ГБ<br>Учебная мебель:<br>– комплект мебели (посадочных мест) – 44 шт.<br>– комплект мебели (посадочных мест/АРМ) для преподавателя – 1/1 шт.                                                                                                                                                                                                                                                 |       |
| 3019 | Лаборатория компьютерных технологий для испытаний, оценки качества и обработки информации | Основное оборудование:<br><input type="checkbox"/> проектор Aser Projector X 1260,<br><input type="checkbox"/> экран,<br><input type="checkbox"/> монитор TFT 17" Lg L1753S-SF Silver (8 штук),<br><input type="checkbox"/> системный блок CPU 4000.2*512MB (8 штук).<br>Дополнительно:<br>– меловая доска – 1 шт.<br>– маркерная доска – 1 шт.<br>Учебная мебель:<br>– комплект мебели (посадочных мест/АРМ) – 16/7 шт.<br>– комплект мебели (посадочных мест/АРМ) для преподавателя – 1/1 шт. | Пр    |
| 2201 | читальный зал №1                                                                          | Комплект мебели (посадочных мест)<br>Стеллажи<br>Комплект мебели (посадочных мест) для библиотекаря<br>Выставочные шкафы<br>ПК i5-2500/H67/4Gb (монитор TFT19 Samsung) (10шт.);<br>принтер HP Laser Jet P2055D (1шт.)                                                                                                                                                                                                                                                                           | Ср    |
| 3227 | Учебная аудитория (мультимедийный класс)                                                  | Основное оборудование:<br><input type="checkbox"/> интерактивная доска SMART Board со встроенным проектором<br>UX60<br><input type="checkbox"/> ПК – AMD Athlon (tm) 7550 Dual-Core Processor 2.50 GHz O3Y<br>2,00ГБ<br>Учебная мебель:<br>– комплект мебели (посадочных мест) – 44 шт.<br>– комплект мебели (посадочных мест/АРМ) для преподавателя – 1/1 шт.                                                                                                                                  | Зачёт |

#### 9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

При подготовке к занятиям в форме лекций обучающимся рекомендуется изучить конспект предыдущей лекции; выполнить задание преподавателя, если он рекомендовал предварительную подготовку к новой теме. В рамках лекции проводится экспресс-опрос по предыдущей теме.

Методические указания по подготовке и выполнению практических занятий:

1.3. Влияние кодирования, помех и декодирования на передачу информации. Изучите в рекомендуемой литературе и по конспекту указанную тему (раздел РП 4). Ответьте на контрольные вопросы по теме занятий (раздел РП 6.1). На занятии получите задание. Выполните задание и отчитайтесь. По требованию преподавателя оформите письменный отчет (индивидуальный или коллективный), изложив задание, выполнение и краткие выводы. Обратите внимание на определение помех и роль "передатчика" в их формировании. Что считают помехами у участников коммуникационного процесса (адресанта и адресата)? Защита работы предполагает знание ответов на контрольные вопросы.

2.3. Ведение делового совещания. Изучите в рекомендуемой литературе и по конспекту указанную тему (раздел РП 4). Ответьте на контрольные вопросы по теме занятий (раздел РП 6.1). На занятии получите задание и роль (ведущий, секретарь, участник с предложением по решению проблемы). Определите тему совещания, продемонстрируйте действия, необходимые для соответствия роли. Выполните задание и отчитайтесь. По требованию преподавателя оформите письменный отчет (индивидуальный или коллективный), изложив задание, выполнение и краткие выводы. При проведении занятия в форме деловой игры требуется составить протокол делового совещания. Защита работы предполагает знание ответов на контрольные вопросы.

2.4. Речевая, логическая, психологическая и невербальная культура делового разговора. Изучите в рекомендуемой литературе и по конспекту указанную тему (раздел РП 4). Ответьте на контрольные вопросы по теме занятий (раздел РП 6.1). На занятии получите задание. Выполните задание и отчитайтесь. По требованию преподавателя оформите письменный отчет (индивидуальный или коллективный), изложив задание, выполнение и краткие выводы. Обратите внимание на ошибки, допущенные при демонстрации делового разговора другими участниками, назовите их и опишите пути их ликвидации. Защита работы предполагает знание ответов на контрольные вопросы.

2.5. Прием посетителей и деловой телефонный разговор. Изучите в рекомендуемой литературе и по конспекту указанную тему (раздел РП 4). Ответьте на контрольные вопросы по теме занятий (раздел РП 6.1). На занятии получите задание. Выполните задание и отчитайтесь. По требованию преподавателя оформите письменный отчет (индивидуальный или коллективный), изложив задание, выполнение и краткие выводы. При демонстрации телефонных разговоров обратите внимание на использование речевого этикета. Защита работы предполагает знание ответов на контрольные вопросы.

3.3.Совершенствование навыков устной речи. Изучите в рекомендуемой литературе и по конспекту указанную тему (раздел РП 4).Ответьте на контрольные вопросы по теме занятий (раздел РП 6.1).На занятии получите задание: речь на тему... Выполните задание и отчитайтесь. По требованию преподавателя оформите письменный отчет (индивидуальный или коллективный), изложив задание, выполнение и краткие выводы. Обратите свое внимание, что письменная и устная речь могут отличаться, изучите эти отличия. Защита работы предполагает знание ответов на контрольные вопросы.

3.4.Совершенствование навыков письменной речи. Изучите в рекомендуемой литературе и по конспекту указанную тему (раздел РП 4).Ответьте на контрольные вопросы по теме занятий (раздел РП 6.1).На занятии получите задание: изложите письменно полученное задание (реферат, аннотация, конспект, резюме). Выполните задание и отчитайтесь. По требованию преподавателя оформите письменный отчет (индивидуальный или коллективный), изложив задание, выполнение и краткие выводы. Защита работы предполагает знание ответов на контрольные вопросы.

3.5.Лингвистическая деловая игра "Переговоры". Изучите в рекомендуемой литературе и по конспекту указанную тему (раздел РП 4).Ответьте на контрольные вопросы по теме занятий (раздел РП 6.1).На занятии внимательно выслушайте правила игры, получите задание, определитесь с командой для ведения переговоров, предложите предмет переговоров из текущей действительности. Обсудите итоги игры, удачные и провальные моменты. По требованию преподавателя оформите письменный отчет (индивидуальный или коллективный), изложив задание, выполнение и краткие выводы. Защита работы предполагает знание ответов на контрольные вопросы.

3.6.Внешний вид, мимика и жесты как фактор общения. Изучите в рекомендуемой литературе и по конспекту указанную тему (раздел РП 4).Ответьте на контрольные вопросы по теме занятий(раздел РП 6.1).Найдите в Интернете книгу Аллана Пиза о позах, мимике, жестах. Заранее приготовьте и распечатайте на бумаге изображения различных поз и мимики и жестов. Расскажите какие из них не допустимы или мешают в деловых коммуникациях. Выполните задание и отчитайтесь. По требованию преподавателя оформите письменный отчет(индивидуальный или коллективный), изложив задание, выполнение и краткие выводы. Защита работы предполагает знание ответов на контрольные вопросы.