

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
«ИРКУТСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»

Структурное подразделение «Рекламы и журналистики»

УТВЕРЖДЕНА:
на заседании кафедры
Протокол №6 от 05 февраля 2025 г.

Рабочая программа дисциплины

«ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ»

Специальность: 38.05.02 Таможенное дело

Экономико-правовое обеспечение таможенной деятельности

Квалификация: Специалист таможенного дела

Форма обучения: очная

Документ подписан простой электронной
подписью
Составитель программы: Бабкинова Лидия
Валерьевна
Дата подписания: 15.06.2025

Документ подписан простой электронной
подписью
Утвердил: Вайрах Юлия Викторовна
Дата подписания: 17.06.2025

Год набора – 2025

Иркутск, 2025 г.

1 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1 Дисциплина «Основы деловой коммуникации» обеспечивает формирование следующих компетенций с учётом индикаторов их достижения

Код, наименование компетенции	Код индикатора компетенции
УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.3

1.2 В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы

Код индикатора	Содержание индикатора	Результат обучения
УК-4.3	Способен выделять особенности официального (делового) стиля в устной/письменной речи, вербальные и невербальные средства деловой коммуникации, осуществлять деловую переписку, поддерживать электронные коммуникации, применять коммуникативные приемы и техники установления контакта с собеседником в ходе деловых бесед, переговоров, управлять конфликтной ситуацией с учетом этических норм деловых взаимоотношений	Знать основной терминологический аппарат дисциплины; этикетные формулы для эффективного общения; нормы современного русского литературного языка; специфику разных функциональных стилей; правила оформления частных деловых документов; характерные особенности оформления реферативных жанров. Уметь анализировать речь на соответствие коммуникативным качествам, различать нелитературные типы речи; строить высказывание в соответствии с нормами современного литературного языка; создавать тексты конспектов и рефератов, составлять разные виды планов; составлять документы личного характера (заявление, резюме, объяснительная записка, докладная записка, автобиография); трансформировать письменный текст в текст для устного изложения. Владеть навыками сбора, обработки, критического восприятия и интерпретации информации из различных источников для решения коммуникативных задач.

2 Место дисциплины в структуре ООП

Изучение дисциплины «Основы деловой коммуникации» базируется на результатах освоения следующих дисциплин/практик: Нет

Дисциплина является предшествующей для дисциплин/практик: «Иностранный язык»

3 Объем дисциплины

Объем дисциплины составляет – 2 ЗЕТ

Вид учебной работы	Трудоемкость в академических часах (Один академический час соответствует 45 минутам астрономического часа)	
	Всего	Семестр № 2
Общая трудоемкость дисциплины	72	72
Аудиторные занятия, в том числе:	32	32
лекции	0	0
лабораторные работы	0	0
практические/семинарские занятия	32	32
Самостоятельная работа (в т.ч. курсовое проектирование)	40	40
Трудоемкость промежуточной аттестации	0	0
Вид промежуточной аттестации (итогового контроля по дисциплине)	Зачет	Зачет

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Сводные данные по содержанию дисциплины

Семестр № 2

№ п/п	Наименование раздела и темы дисциплины	Виды контактной работы						СРС		Форма текущего контроля
		Лекции		ЛР		ПЗ(СЕМ)				
		№	Кол. Час.	№	Кол. Час.	№	Кол. Час.	№	Кол. Час.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Раздел 1. Введение в дисциплину. Тема 1 Понятие «деловое общение». Функции делового общения	1				1	2	5	2	Отчет
2	Раздел 1. Введение в дисциплину. Тема 2. Коммуникативны е качества речи	2				2	2	2	4	Тест
3	Раздел 2. Нормы литературного языка в деловой коммуникации. Тема 3. Понятие	3				3	2	4	2	Контрольн ая работа

	языковой нормы. Орфоэпические, лексические нормы									
4	Раздел 2. Нормы литературного языка в деловой коммуникации. Тема 4. Синтаксические, морфологические нормы	4				4	2	4	2	Отчет
5	Раздел 3. Функциональные стили Тема 5. Культура научной письменной речи.	5				5	6	2	6	Тест
6	Раздел 3. Функциональные стили Тема 6. Особенности официально-делового стиля	6				6	2	5	4	Отчет
7	Раздел 4. Письменная форма делового общения. Тема 7. Деловое письмо. Виды деловых писем	7				7	2	5	2	Отчет
8	Раздел 4. Письменная форма делового общения. Тема 8. Оформление документов личного характера	8				8	2	5	6	Проверочная работа
9	Раздел 5. Устная форма делового общения. Тема 9. Деловая беседа	9				9	2	5	2	Отчет
10	Устная форма делового общения. Тема 10. Деловое общение по телефону	10				10	2	5	2	Творческое задание
11	Раздел 6. Основы деловой риторики. Тема 11. Образ оратора. Основы самопрезентации	11				11	2	5	2	Отчет
12	Раздел 6. Основы деловой риторики. Тема 12. Подготовка к публичному выступлению.	12				12	2	1	4	Отчет
13	Раздел 6. Основы	13				13	4	3	2	Доклад

	деловой риторики. Тема 13. Искусство публичного выступления (заслушивание и анализ выступлений студентов).									
	Промежуточная аттестация									Зачет
	Всего						32		40	

4.2 Краткое содержание разделов и тем занятий

Семестр № 2

№	Тема	Краткое содержание
1	Раздел 1. Введение в дисциплину. Тема 1 Понятие «деловое общение». Функции делового общения	Общение, функции общения, средства общения. Основные задачи деловой коммуникации. Вертикальная и горизонтальная деловые коммуникации и их цели.
2	Раздел 1. Введение в дисциплину. Тема 2. Коммуникативные качества речи	Точность речи. Лингвистические средства, способствующие точности речи. Точность словоупотребления. Многозначность. Разграничение омонимов. Разграничение паронимов. Уместность речи. Уместность стиливая, контекстная, ситуативная, личностно-психологическая. Чистота. Слова-сорняки. Диалектизмы. Вульгаризмы. Логичность речи. Законы логики. Логические ошибки в словоупотреблении. Профессионализмы. Речевые стереотипы
3	Раздел 2. Нормы литературного языка в деловой коммуникации. Тема 3. Понятие языковой нормы. Орфоэпические, лексические нормы	Правильность речи и понятие языковой нормы. Критерии выбора нормативного варианта. Виды орфоэпических ошибок в деловой речи (замена звука, вставка лишнего звука и т.п). Стили произношения (полный, неполный). Типы лексических ошибок в деловой речи (смещение паронимов, плеоназм, тавтология, речевая недостаточность, не устранимая контекстом многозначность слова и др.).
4	Раздел 2. Нормы литературного языка в деловой коммуникации. Тема 4. Синтаксические, морфологические нормы	Типы морфологических ошибок в деловой речи (определение рода имен существительных, выбор окончаний имен существительных, склонение и сочетаемость числительных, склонение имен и фамилий). Типы синтаксических ошибок в деловой речи (нарушение порядка слов, нанизывание падежей, неправильное употребление деепричастного оборота и др.).
5	Раздел 3. Функциональные стили Тема 5. Культура	Понятие "функциональный стиль", доминанты и языковые особенности научного стиля на лексическом, морфологическом, синтаксическом

	научной письменной речи.	уровнях. Подстили. Виды планов. Конспектирование и реферирование. Оформление дипломной работы
6	Раздел 3. Функциональные стили Тема 6. Особенности официально-делового стиля	История возникновения официально-делового стиля. Доминанты и языковые особенности официально-делового стиля на лексическом, морфологическом, синтаксическом уровнях. Функции, подстили ОДС.
7	Раздел 4. Письменная форма делового общения. Тема 7. Деловое письмо. Виды деловых писем	Сущность деловой переписки. Стилистика делового письма. Структура делового письма. Формы внутренней деловой переписки.
8	Раздел 4. Письменная форма делового общения. Тема 8. Оформление документов личного характера	Правила оформления автобиографии, заявления, резюме, докладной и объяснительной записок.
9	Раздел 5. Устная форма делового общения. Тема 9. Деловая беседа	Основные этапы деловой беседы. Невербальные средства коммуникации. Вопросы и ответы в деловой коммуникации. Compliments и критика в деловой коммуникации. Гендерный аспект коммуникативного поведения. Эффективное слушание.
10	Устная форма делового общения. Тема 10. Деловое общение по телефону	Общие принципы осуществления делового общения по телефону. Этикет телефонных переговоров при входящих и исходящих звонках.
11	Раздел 6. Основы деловой риторики. Тема 11. Образ оратора. Основы самопрезентации	Имиджелогия. Имиджформирующая информация, структурные компоненты имиджа.
12	Раздел 6. Основы деловой риторики. Тема 12. Подготовка к публичному выступлению.	Понятие «риторика». Краткая история развития ораторского искусства. Адаптация классических риторических схем к потребностям деловой и публичной коммуникации. Условия успеха оратора и их составляющие. Этапы подготовки публичного выступления. Создание презентации.
13	Раздел 6. Основы деловой риторики. Тема 13. Искусство публичного выступления (заслушивание и анализ выступлений студентов).	Заслушивание и анализ выступлений студентов

4.3 Перечень лабораторных работ

Лабораторных работ не предусмотрено

4.4 Перечень практических занятий

Семестр № 2

№	Темы практических (семинарских) занятий	Кол-во академических часов
1	Понятие «деловое общение». Функции делового общения.	2
2	Коммуникативные качества речи.	2
3	Понятие языковой нормы. Орфоэпические, лексические нормы.	2
4	Синтаксические, морфологические нормы.	2
5	Культура научной письменной речи.	6
6	Особенности официально-делового стиля.	2
7	Деловое письмо. Виды деловых писем.	2
8	Оформление документов личного характера.	2
9	Деловая беседа.	2
10	Деловое общение по телефону.	2
11	Образ оратора. Основы самопрезентации.	2
12	Подготовка к публичному выступлению.	2
13	Искусство публичного выступления.	4

4.5 Самостоятельная работа

Семестр № 2

№	Вид СРС	Кол-во академических часов
1	Выполнение письменных творческих работ (писем, докладов, сообщений, ЭССЕ)	4
2	Выполнение тренировочных и обучающих тестов в дистанционном режиме	10
3	Подготовка к зачёту	2
4	Подготовка к контрольным работам	4
5	Подготовка к практическим занятиям	20

В ходе проведения занятий по дисциплине используются следующие интерактивные методы обучения: Публичная презентация (public presentation) — представление обучающих материалов в структурированном, графическом и простом для усвоения виде. Презентация может служить дополнительной иллюстрацией учебного материала и отображать его ключевые моменты.

5 Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины

5.1 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

5.1.1 Методические указания для обучающихся по практическим занятиям

Основы деловой коммуникации : методические указания по практическим занятиям для студентов очной формы обучения / Иркутский национальный исследовательский

технический
университет ; сост.: А. С. Артамонова [и др.]. - Иркутск : ИРНИТУ, 2023. - 20 с.
- URL: <http://elib.istu.edu/viewer/view.php?file=/files3/er-33329.pdf>. - Б. ц.
Доп. точки доступа:
Артамонова, Анастасия Святославовна\сост.\
Бабкинова, Лидия Валерьевна\сост.\
Апончук, Ирина Игоревна\сост.\
Иркутский национальный исследовательский технический университет. Институт
экономики,
управления и права
Экземпляры индивидуального учёта: er-33329 (хранение: ЭБ).

5.1.2 Методические указания для обучающихся по самостоятельной работе:

Основы деловой коммуникации : методические указания по выполнению самостоятельной
работы для студентов очной формы обучения / Иркутский национальный
исследовательский
технический университет ; сост.: А. С. Артамонова [и др.]. - Иркутск : ИРНИТУ, 2023. - 16
с.
- URL: <http://elib.istu.edu/viewer/view.php?file=/files3/er-33331.pdf>. - Б. ц.
Доп. точки доступа:
Артамонова, Анастасия Святославовна\сост.\
Бабкинова, Лидия Валерьевна\сост.\
Апончук, Ирина Игоревна\сост.\
Иркутский национальный исследовательский технический университет. Институт
экономики,
управления и права
Экземпляры индивидуального учёта: er-33331 (хранение: ЭБ).

6 Фонд оценочных средств для контроля текущей успеваемости и проведения промежуточной аттестации по дисциплине

6.1 Оценочные средства для проведения текущего контроля

6.1.1 семестр 2 | Отчет

Описание процедуры.

Написать рассказ по четвертому закону логики, закону достаточного основания.

Критерии оценивания.

зачтено - суждение должно быть истинным, обоснована рассматриваемая точка зрения,
доказана истинность выдвигаемых положений, соблюдены последовательность и
аргументированность текста.

не зачтено - текст построен без соблюдения законов логики, нарушены
последовательность и аргументированность изложения

6.1.2 семестр 2 | Тест

Описание процедуры.

Тест 1

Раздел 1. Введение в дисциплину. Тема 1. Понятие «деловое общение». Функции делового

общения. Тема 2. Коммуникативные качества речи

Описание процедуры: тест включает 12 заданий с вариантами ответов, из которых студент выбирает правильный. Тест представлен в 4 вариантах.

Вопросы для контроля:

1. Общение – это:

- а) процесс передачи информации
- б) процесс установления контактов между людьми
- в) процесс формирования и развития личности
- г) процесс общения в семейных отношениях
- д) продуктивное сотрудничество

2. В деловом общении обращение к собеседнику происходит на ...

- а) «Вы» независимо от должности и соподчинения
- б) «Вы» только с руководителем и сторонними людьми
- в) «Ты» независимо от должности и соподчинения
- г) «Вы» с сотрудниками старше по возрасту
- д) «Вы» с сотрудниками выше по статусу

3. Определите, какие качества хорошей речи нарушены?

3.1. Настало время подвести финансовое резюме деятельности предприятия.

- А) уместность
- Б) логичность
- В) точность
- Г) чистота
- Д) правильность

3. 2. С программой «Земский учитель» официальный сайт проекта ознакомит всех заинтересованных лиц в ближайшее время. Пока сайт находится в процессе.

- А) уместность
- Б) логичность
- В) точность
- Г) чистота
- Д) правильность

Тест 2

Раздел 2. Нормы литературного языка в деловой коммуникации. Тема 3. Понятие языковой нормы. Орфоэпические.

.

Описание процедуры: тест включает 35 вопросов с вариантами ответов, из которых студент

выбирает правильный.

Вопросы для контроля:

1. Ударение падает на первый слог во всех словах ряда

- а) Свердловский (рынок), торты, эксперт
- б) хвоя, шарфы, августовский
- в) афера, облегчить, похороны
- г) поручни, снята, щавель

2. Мягкий согласный произносится во всех словах ряда

- а) одесса, академия, шинель
- б) идентичный, резюме, тент
- в) продюсер, темп, пенсне
- г) менеджер, юриспруденция, детектив

Критерии оценивания.

Тест 1: зачтено – 9 правильных ответов, не зачтено – менее 9 правильных ответов.

Тест 2: зачтено – от 70 % правильных ответов; не зачтено – менее 70% правильных ответов.

6.1.3 семестр 2 | Контрольная работа

Описание процедуры.

Раздел 2. Нормы литературного языка в деловой коммуникации. Тема 3. Понятие языковой

нормы. Лексические нормы. Тема 4. Синтаксические, морфологические нормы.

Описание процедуры: контрольная работа представлена в двух вариантах, включает четыре

раздела, соответствующие видам норм: орфоэпические, лексические, морфологические, синтаксические. В каждом разделе даны ряд заданий. Работа выполняется аудиторно.

Рассчитана

на 2 академических часа.

Вопросы для контроля:

Лексические нормы

Отредактируйте предложения, исправив лексические ошибки. Определите тип лексической

ошибки:

1. Разработать и утвердить положение о порядке передачи жилых зданий и иных элементов

недвижимости

2. В 1996 году закончила СОШ №1 города Ангарска.

3. Поставщик обязуется завершить поставки до 30 декабря.

4. При разработке проекта следует учесть следующие факторы.

Морфологические нормы

Отредактируйте предложения, исправив морфологические ошибки.

1. Надо находить самые наилучшие пути для активизации студенческой работы.

2. Обоим девушкам надо пересдать экзамен.

3. Ваш вариант оказался более приемлемее, чем предложенный товарищем.

4. Написать заявление на имя Сирота Петр Васильевич.

Критерии оценивания.

зачтено – 70 % правильных ответов; не зачтено – менее 70 % правильных ответов.

6.1.4 семестр 2 | Проверочная работа

Описание процедуры.

Раздел 4 Письменная форма делового общения. Тема 8 «Оформление документов личного характера»

Описание процедуры: по представленным студенту образцам заявления, автобиографии, докладной записки, объяснительной записки, резюме необходимо составить данные виды документы от своего имени и со своим текстом.

Критерии оценивания.

зачтено – грамотно построенные высказывания в официально-деловом стиле, соблюдение правил оформления личных деловых бумаг; не зачтено –

несоблюдение правил оформления личных деловых бумаг, неумение формулировать высказывания в официально-деловом стиле, нарушение норм литературного языка.

6.1.5 семестр 2 | Творческое задание

Описание процедуры.

Раздел 5. Устная форма делового общения. Тема 9. Деловая беседа

Описание процедуры: студентам предлагают решить коммуникативные задачи, каждая из которых представляет собой ситуацию в деловой сфере.

1. Установите обратную связь, проверьте точность восприятия информации или узнайте дополнительную информацию с помощью вопросов.

1. Один из партнеров употребил какое-то незнакомое выражение или термин.

2. Говорящий уклоняется от темы и не сообщает той информации, которую вы от него ждете.

3. Партнер словно «зацикливается», постоянно повторяя одно и то же. Вам же надо продвигаться дальше.

4. Партнер только что произнес нечто, не очень-то согласующееся с его предыдущими утверждениями. Вы хотите это уточнить.

2. Выразите отказ в вежливой форме, мотивируйте его.

Образец: Приходите сегодня на заседание нашей секции. - Спасибо. Я бы с удовольствием, но боюсь, что в это время буду занят.

1. Хотите участвовать в обсуждении нового проекта? 2. Дай мне, пожалуйста, свой конспект. 3. Зайдите ко мне сегодня в 5 часов. Обсудим ваше предложение. 4. Можно я поработаю на твоём компьютере? 5. Завтра наша группа едет на экскурсию на Байкал. Присоединяйтесь! 6. Можно позвонить по твоему телефону? 7. Не могли бы вы стать моим

доверителем в банке, хочу взять кредит.

3. Постройте диалог:

1. Руководитель НСР студенту: «Я жду на проверку ваш новый вариант курсовой работы. Студент объясняет, почему он не готов...

2. Сотрудник деканата старосте группы: «Вы почему не сообщили своей группе о переносе занятия? Студент объясняет, почему....

Критерии оценивания.

зачтено – успешное решение коммуникативной задачи. грамотно построенные высказывания в официально-деловом стиле, не зачтено – неумение сформулировать высказывание в ОДС.

6.1.6 семестр 2 | Доклад

Описание процедуры.

Описание процедуры.

Описание процедуры.

Раздел 6 Основы деловой риторики. Тема 13 «Искусство публичного выступления»

Описание процедуры: студенту предлагается самостоятельно подготовить выступление на выбранную им тему. Регламент выступления – 4-5 минут.

Темы для подготовки публичного выступления

1. Есть ли будущее у печатных книг?

2. Наши неудачи поучительнее наших удач (Г. Форд)

3. Если в голове нет мыслей, то глаза не видят фактов (И.Павлов)

4. Для того, чтобы иметь много денег, не надо иметь много ума, а надо не иметь совести (Талейран).

5. Надо, чтобы руководитель, специалист и интеллигент были одним и тем же лицом (М. Жванецкий).

Критерии оценивания.

зачтено – соблюдены факторы успешного публичного выступления (трехчастная композиция, техника речи, регламент и т.д.), не зачтено – не раскрыта тема выступления.

6.2 Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

6.2.1 Критерии и средства (методы) оценивания индикаторов достижения компетенции в рамках промежуточной аттестации

Индикатор достижения компетенции	Критерии оценивания	Средства (методы) оценивания промежуточной аттестации
УК-4.3	Твердо знает материал, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.	Устный опрос, тестирование.

6.2.2 Типовые оценочные средства промежуточной аттестации

6.2.2.1 Семестр 2, Типовые оценочные средства для проведения зачета по дисциплине

6.2.2.1.1 Описание процедуры

Преподаватель проводит беседу со студентом по материалам учебного курса.

Пример задания:

1. Дайте определение термина «коммуникация», «деловая коммуникация».
2. В чем отличие вертикальных коммуникаций от горизонтальных?
3. Назовите наиболее важные цели горизонтальных коммуникаций.
4. Приведите основные характеристики эффективных и неэффективных межличностных коммуникаций в организации.
5. Какие три уровня ораторского искусства вы знаете?
6. Каков принцип композиции любой речи?
7. Что входит в понятие техники речи?
8. Какие три этапа включает в себя процесс подготовки публичной речи?
9. Назовите структурные компоненты имиджа, дайте их характеристику.
10. Обоснуйте необходимость сознательного формирования имиджа оратору.

6.2.2.1.2 Критерии оценивания

Зачтено	Не зачтено
Твердо знает материал, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения. Тест – более 60 % правильных ответов.	Тест – менее 60 % правильных ответов

7 Основная учебная литература

1. Бабкина Л. В. Основы деловой коммуникации : электронный курс / Л. В. Бабкина, 2023
2. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для вузов / А. П. Панфилова, А. В. Долматов. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 488 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16685-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/568540> (дата обращения: 13.06.2025).
3. Ефремов, В. А. Деловая риторика. Культура речи и деловое общение : учебник для бакалавриата / В. А. Ефремов, Л. А. Пиотровская, Э. Р. Ахмадуллина, Л. В. Чернышева. — Москва : Юрайт, 2023. — ISBN 978-5-534-18347-4.

8 Дополнительная учебная литература и справочная

1. Башкирцева О. А. Поговорим о русской речи : практикум / О. А. Башкирцева, Д. М. Дедковская, 2020. - 115.

9 Ресурсы сети Интернет

1. <http://library.istu.edu/>
2. <https://e.lanbook.com/>
3. <http://new.fips.ru/>
4. <http://www1.fips.ru/>

10 Профессиональные базы данных

1. <http://elibrary.ru/>
2. <http://elib.istu.edu/>
3. <http://e.lanbook.com/>

11 Перечень информационных технологий, лицензионных и свободно распространяемых специализированных программных средств, информационных справочных систем

1. Microsoft Windows Seven Professional (Microsoft Windows Seven Starter) - Seven, Vista, XP_prof_64, XP_prof_32 - поставка 2010
2. СПС "Консультант Плюс"_поставка 2024-25
3. Microsoft Office Standard 2010_RUS_ поставка 2010 от ООО "Азон"

12 Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Учебная аудитория
2. Мультимедийный проектор Panasonic PT-LB60NTE 1024*768 LCD
3. Персональный компьютер
4. Меловая доска .Трехсекционная .5 рабоч.поверхностей.зел.цвета.
5. Доска магнитно-маркерная INDEX настенная ,размер 1x1.8 м