

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»

Направление: 27.03.02 Управление качеством

Управление качеством в производственно-технологических системах

Квалификация: Бакалавр

Форма обучения: очная

Документ подписан простой электронной
подписью
Составитель программы: Молокова Лада
Владимировна
Дата подписания: 09.06.2025

Документ подписан простой электронной
подписью
Утвердил: Вайрах Юлия Викторовна
Дата подписания: 11.06.2025

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 ОС-4 Способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК ОС-4.3

1.2 В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы

Код индикатора	Содержание индикатора	Результат обучения
УК ОС-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 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
Контактная работа, в том числе	0	0
в форме работы в электронной информационной образовательной среде	0	0
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	Понятие «деловое общение». Функции делового общения					1	2	3	2	Устный опрос
2	Коммуникативны е качества речи					2	2	2	5	Тест
3	Понятие языковой нормы. Орфоэпические, лексические нормы					3	2			Устный опрос
4	Синтаксические, морфологические нормы					4	2			Контрольн ая работа
5	Культура научной письменной речи					5	6	2	5	Тест
6	Особенности					6	2	3	2	Устный

	официально-делового стиля									опрос
7	Деловое письмо. Виды деловых писем					7	2	3	2	Письменная работа
8	Оформление документов личного характера					8	2	3	2	Проверочная работа
9	Деловая беседа					9	2	1, 3	6	Творческое задание
10	Деловое общение по телефону					10	2	3	2	Устный опрос
11	Образ оратора. Основы самопрезентации					11	2	3	2	Устный опрос
12	Подготовка к публичному выступлению					12	2	3	4	Устный опрос
13	Искусство публичного выступления (заслушивание и анализ выступлений студентов)					13	4	1	8	Доклад
	Промежуточная аттестация									Зачет
	Всего						32		40	

4.2 Краткое содержание разделов и тем занятий

Семестр № 2

№	Тема	Краткое содержание
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	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	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 (смешение

		паронимов, плеоназм, тавтология, речевая недостаточность, не устраняемая контекстом многозначность слова и др.).
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	Культура научной письменной речи	Понятие "функциональный стиль", доминанты и языковые особенности научного стиля на лексическом, морфологическом, синтаксическом уровнях. Подстили. Виды планов. Конспектирование и реферирование. Оформление дипломной работы
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	Деловое письмо. Виды деловых писем	Сущность деловой переписки. Стилистика делового письма. Структура делового письма. Формы внутренней деловой переписки
8	Оформление документов личного характера	Правила оформления автобиографии, заявления, резюме, докладной и объяснительной записок.
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	Деловое общение по телефону	Общие принципы осуществления делового общения по телефону. Этикет телефонных переговоров при входящих и исходящих звонках
11	Образ оратора. Основы самопрезентации	Имиджология. Имиджформирующая информация, структурные компоненты имиджа
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	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)	12
2	Выполнение тренировочных и обучающих тестов в дистанционном режиме	10
3	Подготовка к практическим занятиям	18

В ходе проведения занятий по дисциплине используются следующие интерактивные методы обучения: групповая дискуссия, деловая игра

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. <http://elib.istu.edu/viewer/view.php?file=/files3/er-33329.pdf>

Основы деловой коммуникации : электронный курс / Л. В. Молокова. – Иркутск : ИРНИТУ, 2020. <https://el.istu.edu/course/view.php?id=1658>

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. <http://elib.istu.edu/viewer/view.php?file=/files3/er-33331.pdf>

Основы деловой коммуникации : электронный курс / Л. В. Молокова. – Иркутск : ИРНИТУ, 2020. <https://el.istu.edu/course/view.php?id=1658>

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 | Письменная работа

Описание процедуры.

Студент учится правильно располагать реквизиты деловых писем, формулировать содержание документов в официально-деловом стиле в зависимости от назначения.

Критерии оценивания.

"зачтено" выставляется, если реквизиты документов расположены в соответствии со стандартом, высказывания построены в официально-деловом стиле, содержание документов отвечают целям запроса; "не зачтено" ставится, если не соблюдены эти требования.

6.1.2 семестр 2 | Устный опрос

Описание процедуры.

студентам предлагают решить коммуникативные задачи, каждая из которых представляет собой ситуацию в деловой сфере

Критерии оценивания.

"зачтено" выставляется, если обучающийся успешно решает коммуникативные задачи, грамотно строит высказывания в официально-деловом стиле, в противном случае выставляется "не зачтено".

6.1.3 семестр 2 | Проверочная работа

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" выставляется, если обучающийся грамотно строит высказывания в официально-деловом стиле, соблюдает правила оформления личных деловых бумаг; "не зачтено", если не соблюдает правила оформления личных деловых бумаг, формулировки высказываний в официально-деловом стиле, нарушены нормы литературного языка.

6.1.4 семестр 2 | Тест

Описание процедуры.

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

Критерии оценивания.

"зачтено" выставляется, если обучающийся выполнил правильно не менее 70 % заданий, в противном случае выставляется "незачтено".

6.1.5 семестр 2 | Контрольная работа

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.

Критерии оценивания.

"зачтено" выставляется, если в контрольной работе выполнено 70 % правильных ответов; "не зачтено" – менее 70 % правильных ответов.

6.1.6 семестр 2 | Творческое задание

Описание процедуры.

студентам предлагают решить коммуникативные задачи, каждая из которых представляет собой ситуацию в деловой сфере

Критерии оценивания.

"зачтено" выставляется, если обучающийся успешно решает коммуникативные задачи, грамотно строит высказывания в официально-деловом стиле, в противном случае выставляется "не зачтено".

6.1.7 семестр 2 | Доклад

Описание процедуры.

Студент самостоятельно готовит выступление на выбранную тему социально-культурного характера, регламент выступления 3-5 минут

Критерии оценивания.

"зачтено" выставляется, если соблюдены факторы успешного выступления (трехчастная композиция, техника речи, регламент); "не зачтено" выставляется, если тема выступления не раскрыта, нарушен регламент.

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 ОС-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	не знает материал, допускает существенные неточности в ответе на вопрос, неправильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, не владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения

7 Основная учебная литература

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

2. Введенская Л. А. Русский язык и культура речи : учебное пособие / Л. А. Введенская, М. Н. Черкасова, 2012. - 380.

3. Быкова А. В., Мандыч И. А., Сиганьков А. А. Деловые коммуникации: [электронный ресурс]: Учебное пособие. –М.:МИРЭА –Российский технический университет, 2020. 101 с. <https://e.lanbook.com/book/167589>

8 Дополнительная учебная литература и справочная

1. Башкирцева О. А. Поговорим о русской речи : практикум / О. А. Башкирцева, Д. М. Дедковская, 2017. - 130.

2. Русский язык и культура речи : учебное пособие для 1 курса всех специальностей / С. Э. Лятти, Н. А. Быкова, А. В. Пискунова, 2006. - 111.

3. Сиганьков А.А. Деловые коммуникации [электронный ресурс]: Практикум/ Сиганьков А.А. – М.: МИРЭА – Российский технический университет, 2021 – 1 электронный диск (CD ROM). // <https://e.lanbook.com/book/167589>

9 Ресурсы сети Интернет

1. <http://grebennikon.ru/>

2. <http://www.iprbookshop.ru/>

3. <http://bookonline.ru> .

4 <http://www.rsl.ru>

5. <http://csl.isc.irk.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. Microsoft Office Standard 2010_RUS_ поставка 2010 от ООО "Азон"

12 Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации - комплект учебной мебели, рабочее место преподавателя, доска. Мультимедийное оборудование (в том числе переносное): мультимедийный проектор, экран с электроприводом, акустическая система + ПК с выходом в Internet. Комплект мебели, доска, маркер или мел Лицензионное программное обеспечение

2. Учебная аудитория для проведения лабораторных/практических (семинарских) занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной

аттестации. Мультимедийное оборудование (в том числе переносное): мультимедийный проектор, экран с электроприводом, акустическая система + ПК с выходом в Internet. Комплект мебели, доска, маркер или мел. Лицензионное программное обеспечение.

3. Помещение для самостоятельной работы