

**Министерство образования и науки Российской Федерации**

Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего профессионального образования  
**«Государственный университет управления»**

**ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**« Деловые коммуникации »**

для бакалавров по направлению подготовки

«Государственное и муниципальное управление» - 081100

Москва - 2012

**Министерство образования и науки Российской Федерации**

Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего профессионального образования  
**«Государственный университет управления»**

Институт Государственного управления и права

Кафедра государственного управления и политических технологий

У т в е р ж д а ю  
проректор по  
организации  
методической и учебно-  
воспитательной работы

---

*(ученое звание, инициалы, фамилия)*

\_\_\_\_\_20\_г.

**ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**« Деловые коммуникации »**

для бакалавров по направлению подготовки

«Государственное и муниципальное управление» - 081100

Москва – 2012

УДК

Программа учебной дисциплины «Деловые коммуникации». Для бакалавров по направлению подготовки «Государственное и муниципальное управление» - 081100 / Сост.Е.П. Казбан, В.К. Иванов.: ГУУ, 2012.

**СОСТАВИТЕЛИ:**

Кандидат политических наук, доцент

Е.П. Казбан;

Кандидат политических наук

Иванов В. К.

**ОТВЕТСТВЕННЫЙ РЕДАКТОР**

заведующий кафедрой

государственного управления и политических технологий,

доктор исторических наук, профессор

Н.А.Омельченко

**ОБСУЖДЕНА**

на заседании кафедры

государственного управления и политических технологий

Протокол от 22 декабря 2011г. № 6

**ОБСУЖДЕНА И ОДОБРЕНА**

на заседании методического совета Института

Государственного и муниципального управления

Протокол от 12 января 2012г. №

©Е.П.Казбан, 2012

©ФГБОУ ВПО «Государственный университет управления», 2012

## **1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»**

**Цель учебной дисциплины «Деловые коммуникации»** -. на основе научных подходов к изучению делового общения сформировать у учащихся представлений о коммуникативной компетентности в профессиональной деятельности, выработать навыки и умения организации и проведения различных форм деловой коммуникации.

### **Основные задачи учебной дисциплины:**

- дать учащимся научно обоснованное представление о деловой коммуникации как разновидности коммуникативной деятельности в процессе человеческого общения;
- вооружить обучающихся пониманием специфики организации и осуществления делового общения, его форм и разновидностей;
- развивать навыки коммуникативной практики при овладении различными формами деловой коммуникации на основе стимулирования творческого мышления в профессиональной сфере.
- способствовать формированию профессиональной коммуникативной компетентности

## **2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ «ГОСУДАРСТВОВЕДЕНИЕ» В СТРУКТУРЕ ООП БАКАЛАВРИАТА**

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к профессиональному циклу ООП бакалавриата (Б.3.) , базовая часть и ориентирована на повышение общекультурной, гуманитарной и профессиональной составляющей при подготовке бакалавров. Дисциплина находится в логической и содержательно-методической взаимосвязи с другими частями ООП и базируется на знаниях, полученных при изучении общих гуманитарных, социально-экономических и естественнонаучных дисциплин, таких как: «Социология», «Теория организации», «Социальная антропология», «Риторика», «Социология управления», «Социальная психология», «Теория управления», «Управление общественными отношениями». Приобретенные в результате освоения указанных дисциплин знания и умения, состоящие в понимании закономерностей коммуникативного

процесса в современном обществе, места и роли информации, и информационно-коммуникационных технологий в управленческой деятельности обеспечивают фундаментальную подготовленность обучающихся для освоения дисциплины «Деловые коммуникации». Полученные в процессе обучения знания могут быть использованы при изучении таких дисциплин, как: «Политическое управление», «Основы управления персоналом», «Этика государственной и муниципальной службы». «Основы государственного и муниципального управления», «Принятие и исполнение государственных решений», «Управление общественными отношениями», «Государственная и муниципальная служба».

### 3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций (согласно ФГОС):

Наименование компетенции	Код компетенции
Выпускник должен обладать следующими <b>общекультурными компетенциями (ОК):</b>	
- стремлением работать на благо общества	ОК-1
-способностью и готовностью к диалогу на основе ценностей гражданского демократического общества	ОК-6
- способностью представить результаты своей работы для других специалистов, отстаивать свои позиции в профессиональной среде, находить компромиссные и альтернативные решения	ОК-7
- уметь логически верно, аргументировано и ясно строить письменную и устную речь; способность к эффективному, деловому общению, публичным выступлениям, переговорам, проведению совещаний, деловой переписке, электронным коммуникациям; способностью использовать для решения коммуникативных задач современные технические средства и информационные технологии	ОК-9
Выпускник должен обладать следующими <b>профессиональными компетенциями (ПК):</b>	
- оперированием информацией о ключевых вопросах и технологиях государственного регулирования для четкого и убедительного публичного изложения	ПК-22
-способностью применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязи и перспектив использования	ПК-26

Наименование компетенции	Код компетенции
-способностью анализировать, проектировать и осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации	ПК-29
-умением общаться четко, сжато, убедительно, выбирая подходящие для аудитории стиль и содержание	ПК-30
- способностью определять потребности в информации, получать информацию из большого числа источников, оперативно и точно интерпретировать информацию	ПК-31
-способностью представлять интересы и официальную информацию органов государственной власти Российской Федерации органов государственной власти субъектов Российской Федерации, государственного или муниципального предприятия, учреждения при взаимодействии с иными органами государственной власти Российской Федерации органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления государственными или муниципальными организациями предприятиями и учреждениями, политическими партиями, общественно-политическими и некоммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой коммуникации, гражданами	ПК-32
- владением медиативными технологиями, умением организовывать, проводить и оценивать эффективность переговоров и примирительных процедур	ПК-37
Умеет определять социальные, политические, экономические закономерности и тенденции	ПК-16
Способность анализировать состояние систем и процессов при сопоставлении с передовой практикой	ПК-20

В результате изучения дисциплины студент должен:

- **Знать**
- основы теории коммуникации, модели информационно-коммуникационной деятельности;
- концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами;
- психологические характеристики личности и их влияние на коммуникативный процесс;
- сущность информационно-коммуникационных технологий.
- **Уметь**

- -ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных коммуникативных функций;
- -анализировать коммуникативные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности;
- применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности;
- логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь.
- **Владеть**
- навыками деловых коммуникаций;
- умением общаться четко, сжато, убедительно, выбирая подходящие для аудитории стиль и содержание;
- навыками подготовки публичного выступления;
- методиками анализа, проектирования и осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций.

#### **4. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ**

##### **Раздел 1. Теоретические основы деловых коммуникаций**

##### **Тема 1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере.**

Понятие общения. Инструментальная и личностная направленность общения. Тип и виды общения. Уровни общения: ритуальный, деловой, интимно-личностный. Коммуникация, перцепция и интеракция как составные элементы процесса общения. Коммуникативный процесс и его элементы: источник, кодирование, сообщение, средства, каналы, шумы (барьеры), декодирование, получатель, обратная связь.. Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере. Характеристики делового общения: специфика, функции, основные задачи, содержание, стороны общения, манера и стили взаимодействия партнеров в деловой коммуникации.

##### **Контрольные вопросы:**

1. *Охарактеризуйте процесс общения как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.*
2. *Охарактеризуйте виды общения.*

3. *Дайте определения понятиям «коммуникация», «деловая коммуникация», «коммуникационный процесс».*
4. *Почему теория коммуникации является междисциплинарной отраслью знаний.*
5. *Охарактеризуйте элементы коммуникативного процесса.*

#### **Рекомендуемая литература:**

##### **Основная литература:**

1. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: Учебное пособие. – СПб.: Знание, ИВЭСЭП, 2001, 496 с.
2. Романов А.А. Васильев Г. А. Массовые коммуникации: Учеб. пособие. –М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2011.- 236 с.
3. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: учебное пособие.- Спб.: Знание, ИВ ЭСАП, 2001. – 496 с.
4. Солякин А.В., Богатырева Н.А. Деловое общение: конспект лекций. – М.; Приор-издат, 2005- 144 с.

##### **Дополнительная литература:**

1. Викулов Л. Г. Основы теории коммуникации. Практикум.- М.: МАСТ, М., 2008, 234 с.
2. Лейхифф Дж.М., Пенроуз Дж.М. Бизнес-коммуникации. –СПб.: Питер, 2001.
3. Бороздина Г. В. Психология делового общения : учебник. — М.: ИНФРА-М, 2007. — 295 с.
4. Административно – правленческий портал <http://www.aup.ru/>
5. Простой бизнес Бизнес –сеть <http://www.prostoy.ru/>

Инновационное образование - гуманитарные технологии в социальной сфере.

<http://portal.gersen.ru/content/view/15/44/>

## **Тема 2. Коммуникативная составляющая процесса общения.**

### **Вербальные средства в деловой коммуникации.**

Человеческая речь как источник информации. Функции речи в общении. Структура речевой коммуникации. Речевые средства общения. Характеристика разговорной речи. Речь как средства утверждения социального статуса. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов: коммуникативная компетентность, социальная ситуация, социальные роли, коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка. Стили письма и речи: официально-деловой, научный, публицистический, разговорная речь. Значение и акцент, правописание, грамматика и пунктуация в речевой коммуникации. Подтекст. Риторика как теория красноречия. Деловая риторика. Культура речи в деловом общении. KISS.-



принцип (держись краткости и простоты) в деловой коммуникации. Краткость и ясность изложения.

**Контрольные вопросы:**

1. Охарактеризуйте роль речи и ее культуры в деловом общении.
2. Дайте представление о речевых видах деятельности и речевых средствах общения.
3. Охарактеризуйте стили речи.
4. Выделите принципы и правила организации речевой деятельности в деловом общении.
5. В чем заключается специфика вербальной и невербальной коммуникации?
6. Определите основные черты официально-делового стиля.

**Рекомендуемая литература:**

**Основная литература:**

1. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: Учебное пособие. – СПб.: Знание, ИВЭСЭП, 2001, -496 с.
2. Бландер Р. Эффективные бизнес-коммуникации. Принципы и практика в эпоху информации.-СПб: Издаельство «Питер»,2000.-384с.
3. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник. /Под ред. А.Я. Кибанов,. – 2-е изд., испр. и доп. М.: Инфра-М, 2011. – 424 с.
4. Гурьева З.И. Речевая коммуникация в сфере бизнеса: жанроведческий аспект.- Ростов н/Д: СКНЦВШ, 2003.- 92 с.
5. Солякин А.В., Богатырева Н.А.Деловое общение: конспект лекций. – М.; Приор-издат, 2005- 144 с.
6. Кузин Ф.А. Культура делового общения.: Практическое пособие для бизнесменов. – 3-е изд. – М.-1999.- 240 с.

**Дополнительная литература:**

1. Культура устной и письменной речи делового человека: Справочник. Практикум. М.: Флинта, Наука, 1997. -156 с.
2. Баева, О. А. Ораторское искусство и деловое общение : учеб. пособие / О. А. Баева. 4-е изд. — М.: Новое знание, 2003. — 368 с.
3. Гурьева З.И. Речевая коммуникация в сфере бизнеса: жанроведческий аспект.- Ростов н/Д: СКНЦВШ, 2003.- 92 с.
4. Административно – управленческий портал <http://www.aup.ru/>
5. Простой бизнес Бизнес –сеть <http://www.prostoy.ru/>
6. Инновационное образование - гуманитарные технологии в социальной сфере. <http://portal.gersen.ru/content/view/15/44/>

**Тема 3. Невербальные средства в деловой коммуникации. Образные средства коммуникации.**

Средства невербальной коммуникации. Кинесика и проксемика. Язык жестов в деловом общении. Функции невербальных сообщений. Внешние проявления

эмоциональных состояний. Основные каналы невербальной коммуникации. Мимика и взгляд, поза, жестикуляция, зоны и дистанции в деловом общении. Организация пространственной среды в деловой коммуникации. Анализ поведения, интонаций, выражения лица, жестов, положения тела, походки. Физиологические симптомы лжи партнера. Визуальные средства в коммуникативном процессе. Преимущества и недостатки их использования в деловой коммуникации.

#### **Контрольные вопросы:**

1. *Перечислите компоненты невербальной коммуникации.*
2. *Охарактеризуйте кинестетические особенности невербального общения (жесты, позы, мимика).*
3. *В чем специфика проксемической невербальной коммуникации?*
4. *Каково значение позы в деловом общении, о чем «говорят» сигналы тела?*
5. *Охарактеризуйте значение визуальных средств в деловом общении.*

#### **Основная литература:**

1. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник. /Под ред. А.Я. Кибанов,. – 2-е изд., испр. и доп. М.: Инфра-М, 2011. – 424 с.
2. Панфилова А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности - СПб.: Знание, 2005. — 495 с.
3. Бландел Р. Эффективные бизнес-коммуникации. Принципы и практика в эпоху информации.-СПб: Издаельство «Питер»,2000.-384с.
4. Солякин А.В., Богатырева Н.А. Деловое общение: конспект лекций. – М.; Приор-издат, 2005- 144 с.
5. Кузин Ф.А. Культура делового общения.: Практическое пособие для бизнесменов. – 3-е изд. – М.-1999.- 240 с.
6. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: учебное пособие.- Спб.: Знание, ИВ ЭСАП, 2001. – 496 с.

#### **Дополнительная литература:**

1. Биркенбил В. Язык интонации, мимики, жестов. СПб.: Питер, 1997 – 176 с.
2. Кнапп М.Л. Невербальные коммуникации . – М.: Наука.1978. – 308 с.
3. Административно – управленческий портал <http://www.aup.ru/>
4. Простой бизнес Бизнес –сеть <http://www.prostoy.ru/>
5. Инновационное образование - гуманитарные технологии в социальной сфере. <http://portal.gersen.ru/content/view/15/44/>

#### **Тема 4. Психолого-коммуникативный фактор в деловом общении.**

Перцептивная сторона общения. Восприятие. Первое впечатление и точность интерпретации. Роль установки в восприятии. Общая характеристика стереотипов. Потребности и мотивы в деловом общении. Потребности в доверительном общении и поддержки. Репрезентативная система в деловой коммуникации. Виды сенсорных каналов. Психологические характеристики личности. Коммуникативные роли. Психологические аспекты убеждения. Убеждение в деловой коммуникации как процесс воздействия, его структура и организация. Этические аспекты убеждения. Манипуляция.

#### **Контрольные вопросы:**

1. *Выделите основные отличия партнеров с экстравертированной и интровертированной установками.*
2. *Как проявляют себя в деловом общении мыслительный, осязающий, эмоциональный и интуитивный типы партнеров?*
3. *Что такое ведущая репрезентативная система?*
4. *Какие вербальные сигналы позволяют диагностировать ведущий сенсорный канал?*
5. *Как использовать знания психотипов в работе с сотрудниками, клиентами и партнерами?*
6. *Дайте представление о роли мотивации в процессе убеждения.*
7. *Какие психологические приемы влияния на партнера в ходе деловой беседы вы можете применять?*

#### **Основная литература:**

1. Панфилова А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности - СПб.: Знание, 2005. — 495 с.
2. Бландел Р. Эффективные бизнес-коммуникации. Принципы и практика в эпоху информации.-СПб: Издаельство «Питер»,2000.-384с.
3. Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение. Учебник для вузов. – СПб.: Питер, 2001.
4. Бороздина Г. В. Психология делового общения: учебник. — М.: ИНФРА-М, 2007. — 295 с.
5. Крегер О., Тьюсон Дж. М. Типы людей и бизнес: Пер. с англ. - М.: Персей, 1995.
6. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. Учебник для начального профессионального образования. М.: Академия, 2007, 160 с.

#### **Дополнительная литература:**

1. Панкратов В.Н. Манипуляции в общении и их нейтрализация.-М.:Из-во Института психологии, 2000.
2. Скаженник Е.Н. Учебное пособие. Таганрог: Из-во ТРТУ, 2006.
3. Барышева А.Д., Матюхина Ю.А., Шредер Н.Г. Этика и психология делового общения (сфера сервиса).- М:Инфра-М, 2006. – 256 с.
4. Административно – управленческий портал <http://www.aup.ru/>
5. Простой бизнес Бизнес –сеть <http://www.prostoy.ru/>

6. Инновационное образование - гуманитарные технологии в социальной сфере. <http://portal.gersen.ru/content/view/15/44/>

## **Раздел 2. Формы и технологии деловой коммуникации. Управление деловым общением**

### **Тема 5. Деловое общение его виды и формы.**

Деловое общение и его формы. Деловая беседа как основная форма делового общения. Основные этапы деловой беседы: начало беседы; информирование партнеров; аргументирование выдвигаемых положений; принятие решения; завершение беседы. Вопросы собеседников и их психологическая сущность. Парирование замечаний собеседников. Психологические приемы влияния на партнера. Деловой разговор. Деловой разговор по телефону: правила организации. Деловое совещание и заседания практика организации и проведения. Процедурные проблемы совещания. Типы совещаний, подготовка, постановка задачи, принятие решения. Переговоры. Постановка целей. Этапы переговоров.

#### **Контрольные вопросы:**

- 1. Перечислите формы делового общения и охарактеризуйте каждую из них.*
- 2. Что понимается под деловым общением в современной литературе?*
- 3. Что из себя представляет деловая беседа как основная форма делового общения?*
- 4. Раскройте основные этапы и сущность моделирования хода деловой беседы.*
- 5. Телефонный звонок: особенности общения и правила организации.*
- 6. Дайте представление о правилах организации и проведения совещаний.*
- 7. Переговоры и их роль в деловом общении.*

#### **Основная литература:**

1. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник. /Под ред. А.Я. Кибанов,. – 2-е изд., испр. и доп. М.: Инфра-М, 2011. – 424 с.
2. Бландел Р. Эффективные бизнес-коммуникации. Принципы и практика в эпоху информации.-СПб: Издаельство «Питер»,2000.-384с.
3. Панфилова А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности - СПб.: Знание, 2005. — 495 с.

### **Дополнительная литература:**

1. Борисова Е. А. Эффективные коммуникации в бизнесе / Е. А. Борисова. — СПб.: Питер, 2005. — 208 с.
2. Лейхифф Дж.М., Пенроуз Дж.М. Бизнес-коммуникации. –СПб.: Питер, 2001.
3. Павлова Л. Г. Основы делового общения. Ростов/н Д.: Феникс , 2009. 320 с.
4. Административно – управленческий портал <http://www.aup.ru/>
5. Простой бизнес Бизнес –сеть <http://www.prostoy.ru/>
6. Инновационное образование - гуманитарные технологии в социальной сфере. <http://portal.gersen.ru/content/view/15/44/>

### **Тема 6. Коммуникативные барьеры в деловом общении.**

Виды барьеров. Физиологические и психологические барьеры. Социальные и культурные барьеры. Барьеры восприятия и понимания. Коммуникативные барьеры: логический, семантический, фонетический, стилистический. Преодоление барьеров в деловой коммуникации. Значение слушания в деловом общении. Уровни и виды слушания. Обратная связь в процессе слушания. Вопросы в деловой коммуникации. Виды вопросов. Ответы на вопросы. Собеседование как коммуникативный канал в деловом общении. Типы собеседований. Практика организации и проведения.

#### **Контрольные вопросы:**

1. *Охарактеризуйте основные коммуникативные барьеры. Обозначьте их типы и пути их преодоления в деловом общении?*
2. *Какова роль обратной связи в деловой коммуникации?*
3. *Каковы трудности эффективного слушания?*
4. *Дайте представления о правилах организации и проведения собеседований.*
5. *Охарактеризуйте роль вопросов и их типов в деловой коммуникации.*

#### **Основная литература:**

1. Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение. Учебник для вузов. – СПб.: Питер, 2001.
2. Бландел Р. Эффективные бизнес-коммуникации. Принципы и практика в эпоху информации.-СПб: Издаельство «Питер»,2000.-384с.
3. Соколов А.В.Общая теория социальной коммуникации: учебное пособие. СПб.: Изд-во Михайлова В.А., 2002. 461 с.
4. Панфилова А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности - СПб.: Знание, 2005. — 495 с.

#### **Дополнительная литература:**

1. Лещёв С.В. Коммуникативное, следовательно, коммуникационное: монография. М.: Эдиториал УРСС, 2002. 172 с.
2. Административно – управленческий портал <http://www.aup.ru/>
3. Простой бизнес Бизнес – сеть <http://www.prostoy.ru/>
4. Инновационное образование - гуманитарные технологии в социальной сфере. <http://portal.gersen.ru/content/view/15/44/>

## **Тема 7. Методы стимулирования критического и творческого мышления в деловом общении**

Методы коммуникативно-управленческого влияния. Дискуссии, полемика, дебаты. Спор. Угрозы; Уговоры. Спор как метод коммуникативно – управленческого влияния, его цели и подходы. Принципы ведения спора. Критика и агрессия во время спора. Советы по эффективному разрешению споров. Критика в деловой коммуникации. Виды критики, Техника нейтрализация замечаний. Compliments в деловом общении. Техника убеждения.

1. *Объясните место и значение критики в процессе профессиональной деятельности.*
2. *Раскройте сущность комплимента и его роль в деловом общении.*
3. *Выделите характеристики деструктивной и позитивной критики.*
4. *Дискуссия и спор: общее и особенное.*
5. *Правила построения деловой дискуссии.*

### **Основная литература:**

1. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник. /Под ред. А.Я. Кибанов,. – 2-е изд., испр. и доп. М.: Инфра-М, 2011. – 424 с.
2. Бландел Р. Эффективные бизнес-коммуникации. Принципы и практика в эпоху информации.-СПб: Издаельство «Питер»,2000.-384с.
3. Панфилова А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности - СПб.: Знание, 2005. — 495 с.
4. Соколов А.В.Общая теория социальной коммуникации: учебное пособие. СПб.: Изд-во Михайлова В.А., 2002. 461 с.

### **Дополнительная литература:**

1. Соколов А.В.Общая теория социальной коммуникации: учебное пособие. СПб.: Изд-во Михайлова В.А., 2002. 461 с.
2. Кузин Ф.А. Культура делового общения.: Практическое пособие для бизнесменов. – 3-е изд. – М.-1999.- 240 с.
3. Павлова Л. Г. Основы делового общения. Ростов/н Д.: Феникс , 2009. 320 с.
4. Простой бизнес Бизнес – сеть <http://www.prostoy.ru/>
5. Инновационное образование - гуманитарные технологии в социальной сфере. <http://portal.gersen.ru/content/view/15/44/>

## **Тема 7. Публичное выступление.**

Виды речи. Выбор темы. Определение целевой установки. Подбор материала. План речи. Подготовка речи – конспект. Внешний облик оратора. Голос, произношение, артикуляция, язык. Как завоевать и удержать внимание аудитории. Культура речи делового человека.

### **Контрольные вопросы:**

1. *Перечислите требования, предъявляемые к публичной речи.*
2. *Охарактеризуйте структуру речи.*
3. *Перечислите главные отличия устного выступления от письменного доклада.*
4. *Выделите особенности речевого поведения.*
5. *Дайте представления о риторике как науке о красноречии и деловой риторике.*
6. *Охарактеризуйте приемы привлечения внимания слушателей.*

### **Основная литература:**

1. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник. /Под ред. А.Я. Кибанов., – 2-е изд., испр. и доп. М.: Инфра-М, 2011. – 424 с.
2. Бландел Р. Эффективные бизнес-коммуникации. Принципы и практика в эпоху информации.-СПб: Издаельство «Питер»,2000.-384с.
3. Панфилова А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности - СПб.: Знание, 2005. — 495 с.
4. Гурьева З.И. Речевая коммуникация в сфере бизнеса: жанроведческий аспект.- Ростов н/Д: СКНЦВШ, 2003.- 92 с.
5. Культура устной и письменной речи делового человека: Справочник. Практикум. М.: Флинта, Наука, 1997. -156 с.
6. Баева, О. А. Ораторское искусство и деловое общение : учеб. пособие / О. А. Баева. 4-е изд. — М.: Новое знание, 2003. — 368 с.
7. Гурьева З.И. Речевая коммуникация в сфере бизнеса: жанроведческий аспект.- Ростов н/Д: СКНЦВШ, 2003.- 92 с.

### **Дополнительная литература:**

1. Кузин Ф.А. Культура делового общения.: Практическое пособие для бизнесменов. – 3-е изд. – М.-1999.- 240 с.
2. Биркенбил В. Язык интонации, мимики, жестов. СПб.: Питер, 1997 – 176 с.
3. Миханская А.К. Основы риторики.- М.1996.
4. Административно – управленческий портал <http://www.aup.ru/>
5. Простой бизнес Бизнес –сеть <http://www.prostoy.ru/>
6. Инновационное образование - гуманитарные технологии в социальной сфере. <http://portal.gersen.ru/content/view/15/44/>

## **Тема 8. Информация в деловом общении.**

Понятие информации. Деловая информация. Методы и приемы работы с информацией. Работа с анкетами. Составление резюме. Составление и работа с вопросниками. Деловые письма и прямая почта. Структура делового письма, стиль и содержание. Информационные технологии в деловой коммуникации. Презентации и требования к ним в бизнесе. Подготовка материала и

коммуникатора. Вспомогательные аудио - визуальные средства. Стадии презентации. Ответы на вопросы.

#### **Контрольные вопросы:**

1. *Дайте понятие информации и ее роли в деловом общении.*
2. *Охарактеризуйте роль компьютерных технологий в деловой коммуникации.*
3. *Сформулируйте этические нормы пользования мобильным телефоном в деловом общении.*
4. *Дайте представление о структуре делового письма, его стиле и содержании.*
5. *Выделите особенности работы с инструкциями и отчетами.*

#### **Основная литература:**

1. Бландел Р. Эффективные бизнес-коммуникации. Принципы и практика в эпоху информации.-СПб: Издаельство «Питер»,2000.- 384с.
2. Панфилова А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности - СПб.: Знание, 2005. — 495 с.
3. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник. /Под ред. А.Я. Кибанов., – 2-е изд., испр. и доп. М.: Инфра-М, 2011. – 424 с.
4. Паневчик В.В. Деловое письмо.\_Минск: Амалфея, 2000.

#### **Дополнительная литература:**

1. Кузин Ф.А. Культура делового общения.: Практическое пособие для бизнесменов. – 3-е изд. – М.-1999.- 240 с.
2. Лейхифф Дж.М., Пенроуз Дж.М. Бизнес-коммуникации. –СПб.: Питер, 2001
3. Борисова Е. А. Эффективные коммуникации в бизнесе / Е. А. Борисова. — СПб.: Питер, 2005. — 208 с.
4. Административно – управленческий портал <http://www.aup.ru/>
5. Простой бизнес Бизнес –сеть <http://www.prostoy.ru/>
6. Инновационное образование - гуманитарные технологии в социальной сфере. <http://portal.gersen.ru/content/view/15/44/>

### **5. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ЧАСОВ ПО ТЕМАМ И ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ ДЛЯ БАКАЛАВРОВ ОЧНОЙ И ОЧНО-ЗАОЧНОЙ ФОРМ ОБУЧЕНИЯ**

Общая трудоемкость учебной дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часов.

	Трудоемкость (час)	
		в том числе по видам учебных занятий



Раздел, тема программы учебной дисциплины		Всего	лекции	семинары, практические занятия
<b>Раздел 1. Теоретические основы деловых коммуникаций</b>			<b>8(8)</b>	<b>8(8)</b>
Тема 1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере.			2(2)	2(2)
Тема 2. Коммуникативная составляющая процесса общения. Вербальные средства в деловой коммуникации.			2 (2)	2(2)
Тема 3. Невербальные средства в деловой коммуникации. Образные средства коммуникации.			2(2)	2 (2)
Тема 4. Психолого-коммуникативный фактор в деловом общении.			2(2)	2(2)
<b>Раздел 2. Формы и технологии деловой коммуникации. Управление деловым общением.</b>			<b>8(10)</b>	<b>8(10)</b>
Тема 5 Деловое общение его виды и формы.			2(2)	2(2)
Тема 6 Коммуникативные барьеры в деловом общении			2(2)	1(2)
Тема 7 Методы стимулирования критического и творческого мышления в деловом общении			1(2)	1(2)
Тема 7. Публичное выступление			2(2)	2 (2)
Тема 8. Информация в деловом общении.			1(2)	2 (2)
<b>Итого аудиторных часов</b>		<b>32(36)</b>	<b>16(18)</b>	<b>16(18)</b>
<b>Внеаудиторная самостоятельная работа бакалавров, магистров</b>	<b>40 (32)</b>	Формы рубежного (итогового) контроля знаний бакалавров, очной формы обучения - <b>зачет</b> , очно-заочной формы обучения - <b>зачет</b>		
<b>Всего часов на освоение учебного материала</b>	<b>72 (72)</b>			

Примечание: в скобках указано количество часов по очно-заочной форме обучения

## **6. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА БАКАЛАВРА В АУДИТОРИИ ПОД КОНТРОЛЕМ ПРЕПОДАВАТЕЛЯ**

Получение углубленных знаний по изучаемой дисциплине достигается за счет дополнительных часов к аудиторной работе - самостоятельной работы студентов. Выделяемые часы целесообразно использовать для знакомства с дополнительной научной литературой по проблематике дисциплины, анализа

научных концепций и современных подходов к осмыслению рассматриваемых проблем.

Для освоения учебного курса используются следующие формы проведения учебных занятий и заданий для самостоятельной работы бакалавров в аудитории под контролем преподавателя.

В процессе освоения дисциплины «Деловые коммуникации» предусмотрены следующие активные формы проведения занятий:

- 1) практическая работа - решение коммуникативных задач на тему: «Публичное выступление »;
- 2) компьютерная презентация на тему: «Невербальные средства в деловой коммуникации. Образные средства коммуникации»;
- 3) практическая работа - решение коммуникативных задач на тему: «Деловое общение его виды и формы»;
- 4) творческая работа (эссе);
- 5) контрольные работы;
- 6) тестирование;

К самостоятельному виду работы студентов относится работа в библиотеках, в электронных поисковых системах и т.п. по сбору материалов, необходимых для проведения практических занятий или выполнения конкретных заданий преподавателя по изучаемым темам.

Важным видом самостоятельной работы студентов является написание творческой работы по заданной либо согласованной с преподавателем теме. Творческая работа (эссе) представляет собой оригинальное произведение объемом до 5 страниц текста (до 10000 слов), посвященное какой-либо изучаемой проблеме. Творческая работа не является рефератом и не должна носить описательный характер, большое место в ней должно быть уделено аргументированному представлению своей точки зрения студентами, критической оценке рассматриваемого материала и проблематики. Это должно способствовать раскрытию творческих и аналитических способностей, привитию интереса к исследовательской деятельности.

При подготовке презентации важно раскрыть тему презентации. Оценивается умение студента логично выстроить текст и грамотно проиллюстрировать его.

- Презентация должна содержать не менее 10 слайдов.
- В каждом слайде должен быть текст и иллюстрация.
- Обязательным является наличие графиков, схем, диаграмм.

- Слайды должны быть прокомментированы.
- Студент должен ответить на вопросы, возникающие в процессе презентации.

Решение коммуникативных задач. Тексты заданий подготовлены преподавателем. Студенты получают раздаточный материал. В аудитории обсуждают индивидуально и по группам, предложенные материалы, формулируют ответ. Сдают результаты в письменном виде или оценивается работа в аудитории. Учитываются умение и навыки студента при разрешении коммуникативной задачи. Коммуникативные задачи из учебного пособия Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. СПб.2001.

Промежуточным контролем знаний студентов в течение обучения являются контрольные работы (3) по ключевым темам читаемой дисциплины.

При оценивании результатов освоения дисциплины. В качестве оценочных средств на протяжении семестра используются:

- общетеоретические вопросы и задания с открытой формой ответа,
- контрольные работы студентов
- итоговое испытание.

Формой итогового контроля знаний студентов является устный зачет, в ходе которого оценивается уровень теоретических знаний и навыки решения проблемных задач.

## **7. ПРИМЕРЫ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ (КОНТРОЛЬНЫХ ВОПРОСОВ) ДЛЯ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), УРОВНЯ УЧЕБНЫХ ДОСТИЖЕНИЙ**

### **Темы контрольных работ по дисциплине «Деловые коммуникации»**

#### **Темы контрольной работы №1:**

1. Способы социально-психологической интерпретации личных качеств партнера по его внешним характеристикам (к теме 4).
2. KISS.-принцип, и его использование в бизнес коммуникации (к теме 2).
3. Сущностные особенности манипулятивных технологий делового общения (к теме 4).
4. Система репрезентативных каналов и их роль в деловом общении (к теме 4).

#### **Темы контрольных работ №2**

1. Переговоры в деловом общении (к теме 5).

2. Коммуникативные барьеры и методы их преодоления в деловой коммуникации (к теме 6).
3. Собеседование как вид деловой коммуникации: организация и проведение (к теме 6).
4. Роль вопросов в деловом общении (к теме 6).

### **Темы контрольной работы №3**

1. Технологии эффективного слушания (к теме 6).
2. Публичное выступление: подготовка и организация (к теме 7).
3. Дискуссия в деловом общении (к теме 7).
4. Правила подготовки и проведения презентаций (к теме 8).

### **Темы творческих работ (эссе):**

1. Коммуникативные типы партнеров в деловом общении.
2. Психологические характеристики личности и их влияние на построение эффективной коммуникации.
3. Манипуляции и их роль в деловом общении.
4. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений в деловой коммуникации.

### **Примеры тестовых заданий (ситуаций)**

1. Сферами делового общения являются:
  - а) служебная
  - б) коммуникативная
  - в) культурная
  - г) личная
2. Характеристиками делового общения являются:
  - а) регламентирование
  - б) свобода действий
3. Основами делового общения являются:
  - а) партнерские отношения
  - б) взаимный интерес
  - в) личная выгода
4. Устными видами общения являются:
  - а) монолог
  - б) диалог
  - в) полилог
5. Целью переговоров может быть:

а) приятное времяпрепровождение

б) консенсус

в) выяснение отношений

г) навязывание условий

6. Качества, необходимые при деловом общении:

а) компетентность

б) тактичность

в) доброжелательность

в) конфликтность

7. Приемлемой формой группового обсуждения деловых вопросов является:

а) совещание

б) тренинг

в) деловая игра

г) банкет

8. Функциями делового общения являются:

а) инструментальная

б) поэтическая

в) интегративная

г) магическая

д) социального контроля

9. Условиями реализации деловой коммуникации являются:

а) информационное содержание

б) обязательность контактов всех участников

в) соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия

г) выражение эмоционального состояния участников

10. Характеристики, соответствующие партнерскому подходу к переговорам:

а) совместный анализ проблем

б) приемы военной тактики

в) ориентация на стимулирование эффективного взаимопонимания

11. Наиболее приемлемые формы окончания выступления:

а) призыв к действию

б) постановка вопроса

в) перечисление исследователей обозначенной проблемы

г) цитирование

**Тестирование производится письменно.** Каждому обучающемуся выдается индивидуальный вариант тестового задания. Ответ фиксируется письменно путем указания обучающимся ответа на задание соответствующей формы теста.

**Контрольные вопросы для проведения промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины**

1. Охарактеризуйте процесс общения как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.
2. Дайте определения понятиям «коммуникация», «деловая коммуникация», «коммуникационный процесс».
3. Почему теория коммуникации является междисциплинарной отраслью знаний.
4. Охарактеризуйте элементы коммуникативного процесса.
5. Охарактеризуйте роль речи и ее культуры в деловом общении.
6. Дайте представление о речевых видах деятельности и речевых средствах общения.
7. Охарактеризуйте стили речи.
8. В чем заключается специфика вербальной и невербальной коммуникации?
9. Определите основные черты официально-делового стиля.
10. Перечислите компоненты невербальной коммуникации.
11. Охарактеризуйте кинестетические особенности невербального общения (жесты, позы, мимика).
12. Охарактеризуйте значение визуальных средств в деловом общении.
13. Раскройте смысл понятий «социальная роль», «речевое поведение», «социальный статус», «статусно - ролевое общение», «стереотипы ролевого поведения».
14. Выделите основные отличия партнеров с экстравертированной и интровертированной установками.
15. Как использовать знания психотипов в работе с сотрудниками, клиентами и партнерами?
16. Охарактеризуйте основные коммуникативные барьеры. Обозначьте их типы и пути их преодоления в деловом общении.
17. Какова роль обратной связи в деловой коммуникации?
18. Трудности эффективного слушания.

19. Перечислите формы делового общения и охарактеризуйте каждую из них.
20. Раскройте основные этапы и сущность моделирования хода деловой беседы.
21. Объясните место и значение критики в процессе профессиональной деятельности.
22. Телефонный звонок: особенности общения и правила организации.
23. Раскройте сущность комплимента и его роль в деловом общении.
24. Перечислите требования, предъявляемые к публичной речи.
25. Охарактеризуйте структуру речи.
26. Перечислите главные отличия устного выступления от письменного доклада.
27. Выделите особенности речевого поведения.
28. Охарактеризуйте приемы привлечения внимания слушателей.

## **8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **а) основная литература:**

1. Панфилова А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности - СПб.: Знание, 2005. — 495 с.
  2. Павлова Л. Г. Основы делового общения. Ростов/н Д.: Феникс, 2009. 320 с.
  3. Солякин А.В., Богатырева Н.А. Деловое общение: конспект лекций. – М.; Приор-издат, 2005- 144 с.
  4. Лейхифф Дж.М., Пенроуз Дж.М. Бизнес-коммуникации. –СПб.: Питер, 2001.
  5. Бороздина Г. В. Психология делового общения : учебник. — М.: ИНФРА-М, 2007. — 295 с
  6. Бландел Р. Эффективные бизнес-коммуникации. Принципы и практика в эпоху информации.-СПб: Издаельство «Питер»,2000.-384с.
  7. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник. /Под ред. А.Я. Кибанов,. – 2-е изд., испр. и доп. М.: Инфра-М, 2011. – 424 с.
  8. Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение. Учебник для вузов. – СПб.: Питер, 2001.
  9. Соколов А.В. Общая теория социальной коммуникации: учебное пособие. СПб.: Изд-во Михайлова В.А., 2002. 461 с.
- Борисова Е. А. Эффективные коммуникации в бизнесе / Е. А. Борисова. — СПб.: Питер, 2005. — 208 с.

### **б) дополнительная литература**

1. Романов А.А. Васильев Г. А. Массовые коммуникации: Учеб. пособие. –М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2011.- 236 с.
2. Викулов Л. Г. Основы теории коммуникации. Практикум.- М.: МАСТ, М.,2008, 234 с.
3. Гурьева З.И. Речевая коммуникация в сфере бизнеса: жанроведческий аспект.- Ростов н/Д: СКНЦВШ, 2003.- 92 с.
4. Кузин Ф.А. Культура делового общения.: Практическое пособие для бизнесменов. – 3-е изд. – М.-1999.- 240 с.
5. Культура устной и письменной речи делового человека: Справочник. Практикум. М.: Флинта, Наука, 1997. -156 с.
6. Баева, О. А. Ораторское искусство и деловое общение : учеб. пособие / О. А. Баева. 4-е изд. — М.: Новое знание, 2003. — 368 с.
7. Гурьева З.И. Речевая коммуникация в сфере бизнеса: жанроведческий аспект.- Ростов н/Д: СКНЦВШ, 2003.- 92 с.
8. Кузин Ф.А. Культура делового общения.: Практическое пособие для бизнесменов. – 3-е изд. – М.-1999.- 240 с.
9. Биркенбил В. Язык интонации, мимики, жестов. СПб.: Питер, 1997 – 176 с.
10. Кнапп М.Л. Невербальные коммуникации . – М.: Наука.1978. – 308 с.
11. Креггер О., Тьюсон Дж. М. Типы людей и бизнес: Пер. с англ. - М.: Персей, 1995.
12. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. Учебник для начального профессионального образования. М.: Академия, 2007, 160 с.
13. Панкратов В.Н. Манипуляции в общении и их нейтрализация.-М.:Из-во Института психологии, 2000.
14. Скаженник Е.Н. Практикум по деловому общению. Учебное пособие: Таганрог: ТРТУ, - 2005.
15. Лещёв С.В.Коммуникативное, следовательно, коммуникационное: монография. М.: Эдиториал УРСС, 2002. 172 с.
16. Паневчик В.В. Деловое письмо.\_Минск: Амалфея, 2000
17. Барышева А.Д., Матюхина Ю.А., Шредер Н.Г. Этика и психология делового общения (сфера сервиса).- М:Инфра-М, 2006. – 256 с.
18. Ягер Дж. Деловой этикет. Как выжить и преуспеть в мире бизнеса. М., 1994.
19. Честар Дж. Деловой этикет. М., 1997. – 287 с.
20. Миханская А.К. Основы риторики.- М.1996.

## **в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы**

### **Полнотекстовые зарубежные базы**

#### **данных**

<http://library.pressdisplay.com>

Иностранные и отечественные газеты

<http://search.epnet.com>

**EBSCO** – универсальная база данных



зарубежных полнотекстовых научных журналов по всем областям знаний.

«Электронная библиотека диссертаций» Российской государственной библиотеки	<a href="http://diss.rsl.ru">http://diss.rsl.ru</a> (только из отдела «Электронная библиотека» ГУУ)
<u>«Интернет-библиотека СМИ «Public.ru»</u>	<a href="http://www.public.ru/">http://www.public.ru/</a> Доступ с любого рабочего места территории ГУУ. Логин Guu.1 Пароль 1
Электронно-библиотечная система "BOOK.RU"	<a href="http://book.ru">http://book.ru</a>
<b>Словари:</b> Википедия (свободная энциклопедия)	<a href="http://ru.wikipedia.org/wiki/">http://ru.wikipedia.org/wiki/</a> <a href="http://slovari.yandex.ru">http://slovari.yandex.ru</a> <a href="http://www.glossary.ru/index.htm">http://www.glossary.ru/index.htm</a> <a href="http://dic.academic.ru">http://dic.academic.ru</a>
Веб-сайт библиотеки ГУУ	<a href="http://library.guu.ru">http://library.guu.ru</a>
Электронный каталог библиотеки Университета	<a href="http://nb.guu.ru">http://nb.guu.ru</a>
Веб-сайт: Политнаука. Политология в России и мире	<a href="http://www.politnauka.org/list-a.php">http://www.politnauka.org/list-a.php</a>

## 9. КРАТКИЙ ТЕРМИНОЛОГИЧЕСКИЙ СЛОВАРЬ

**Общение** – сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека

**Интеракция** - организация взаимодействия между людьми. Основными компонентами этого процесса являются сами люди, их взаимная связь и воздействие друг на друга, предполагающее взаимные изменения.

**Перцепция** – процесс восприятия, способствующий взаимопониманию участников общения.

**Коммуникация** - процесс передачи информации эмоционального и интеллектуального содержания.

**Деловая коммуникация** – процесс взаимодействия деловых партнеров, направленный на организацию и оптимизацию того или иного вида предметной деятельности: производственной, научной, сервисной. Это предметно-целевая деятельность.

**Речь, речевая деятельность** – вид коммуникативной деятельности человека; общение опосредствованное. Это конкретная деятельность, выражающаяся либо в звуковой, либо в письменной форме.

**Вербальная коммуникация** - общение осуществляемое посредством речи. Под речью понимается естественный звуковой язык, т.е. система фонетических знаков, включающих два принципа – лексический и синтаксический. Речь является универсальным средством коммуникации, так как при передаче информации с ее помощью передается смысл сообщения. Благодаря речи осуществляется кодирование и декодирование информации.

**Невербальная коммуникация** – коммуникация, осуществляемая с помощью неязыковых средств передачи информации (жестов, мимики, поз, взгляда, походки, угла ориентации и дистанцирования по отношению к партнеру).

**Коммуникативная компетентность** – совокупность знаний, умений и навыков, таких как: функции общения и особенности коммуникативного процесса; виды общения и основные его характеристики; средства общения: вербальные и невербальные, виды слушания и техники его использования; обратная связь: вопрос-ответ; формы и методы делового взаимодействия; психологические и коммуникативные типы партнеров; технологии и приемы влияния на людей; самопрезентация.

**Коммуникативные барьеры** - препятствия и преграды, возникающие в коммуникативных каналах при движении информации от одного делового партнера к другому.

**Мозговой штурм** - это интенсивная структурированная деятельность малой группы, направленная на генерацию возможно большого числа идей или предложений.

**Манипуляция** – ( в деловом общении) совокупность приемов психологического воздействия, ориентированных на скрытое внедрение в психику адресата мотивации, намерений и установок не совпадающих с его собственными намерениями и установками в заданный момент деловой ситуации, но отвечающий целям партнера-манипулятора.

**Фасилитатор**- специалист по организации процесса взаимодействия участников совещания

**Эмпатия** – аффективное понимание деловыми партнерами чувств и переживаний друг друга

## 10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование технического средства	Количество
<b>Сервер Sun Fire X4150</b>	
Компьютеры: Geg Popular, 1500 Mhz, ОЗУ 256 Mb, HDD 40 Gb	18
Проектор: Sharp PG – A20X LCD 2000 Ansi	2
Сканер EPSON PerfectionV30	2