

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Кафедра педагогики и психологии

МЕТОДИЧЕСКИЕ РАЗРАБОТКИ ЛЕКЦИЙ

Дисциплина «Деловые коммуникации»

Направление подготовки 38.03.01 Экономика

Направленность (профиль) «Экономика и управление в здравоохранении»

Курс 1

Семестр 2

Уфа
2026

Методические разработки лекций составлены на основании рабочей программы учебной дисциплины «Деловые коммуникации», утвержденной «27» января 2026 года.

Авторы:

Липатова Елена Ефратовна, к.м.н., доцент кафедры педагогики и психологии,

Кудашкина Оксана Викторовна, к.п.н., доцент кафедры педагогики и психологии

Утверждение на заседании кафедры педагогики и психологии от «01» октября 2025 года,
протокол № 3.

Лекция №1

1. Тема: Деловое общение и организация публичных выступлений. Профессиональные коммуникации.

2. Курс: 1 Семестр: 2

3. Продолжительность лекции: 2 час

4. Контингент слушателей – обучающиеся.

5. Учебная цель: дать общее представление о предмете, основных понятиях и категориях, основных подходах и концепциях профессиональной коммуникации, делового общения и организации публичных выступлений

6. Иллюстративный материал и оснащение (мультимедийный проектор, ноутбук, мультимедийная презентация)

7. Подробный план:

Деловое общение и организация публичных выступлений - роль, функции и задачи. Теория и практика управления социальными коммуникациями внутри организации, между организацией и ее средой.

Способы достижения контакта в процессе общения.

Контроль, оценка эффективности профессиональных коммуникаций.

Организация информационного трансферта и диалога.

Коммуникационный менеджмент как управленческий ресурс.

8. Методы контроля знаний и навыков:

1. Что такое коммуникация?

2. Деловое общение и коммуникация. Перечислите основные характеристики.

3. Опишите модели коммуникации, предложенные Г. Лассвеллом, К. Шенноном и У. Уивером, Р. Якобсоном, Д. Хаймсом. Для каких типов коммуникации наиболее пригодна каждая модель? Можно ли все эти модели назвать универсальными? Аргументируйте свой ответ.

4. Какую коммуникацию можно назвать эффективной? Как определяется эффективность коммуникации? 4. В чем заключается теория коммуникативного приспособления? Как она может применяться в анализе ситуации межкультурного общения?

9. Литература:

1. Холостова, Е. И. Управление в социальной работе: учебник / Е. И. Холостова, О. Г. Прохорова, Е. И. Комарова. — Москва: Дашков и К, 2021. — 300 с. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/229922>

2. Фионова, Л. Р. Этика делового общения: учебное пособие / Л. Р. Фионова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Пенза: ПГУ, 2020. — 112 с. — ISBN 978-5-907262-63-8. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/162302>

3. Психология делового общения: учебное пособие / составители Т. Н. Чумакова, Н. М. Кувичкин. — Персиановский: Донской ГАУ, 2020. — 175 с. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/148562>

4. Ивлева, Т. Н. Деловое общение: учебно-методическое пособие / Т. Н. Ивлева. — Кемерово: КемГИК, 2014. — 92 с. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/79385>

5. Мельничук, В. А. Практикум делового общения: учебное пособие / В. А. Мельничук. — Санкт-Петербург: СПбГЛТУ, 2020. — 76 с. — ISBN 978-5-9239-1188-6. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/152543>

6. Дербисалина Г. А. Коммуникативные навыки в работе врача общей практики / Г. А. Дербисалина, А. И. Миралеева, А. С. Дербисалин. - Актобе : ЗКМУ, 2008. - 78 с. - Текст : электронный // ЭБС "Букап". - URL : <https://www.books-up.ru/ru/book/kommunikativnye-navyki-v-rabote-vracha-obcshej-praktiki-10948878/>

Лекция №2

1. Тема: Коммуникационная сеть. Коммуникационное пространство в конкретной коммуникационной среде.

2. Курс 1 Семестр 2

3. Продолжительность лекции: 4 час

4. Контингент слушателей – обучающиеся.

5. Учебная цель: дать общее представление о предмете, основных понятиях и категориях, основных подходах и концепциях профессиональной коммуникации, коммуникационной сети и коммуникационном пространстве в конкретной коммуникационной среде.

6. Иллюстративный материал и оснащение (мультимедийный проектор, ноутбук, мультимедийная презентация)

7. Подробный план:

Специальные каналы информации, маршруты, направления потока информации.

Коммуникативные события в профессиональной деятельности, бизнес-коммуникации: презентации и выставки.

Коммуникационные проблемы. Коммуникационные потребности организации.

Типологические модели коммуникационного менеджмента.

Концепции пропаганды, теории «публик рилейшнз» по Айви Ли, Э.Бернайсу, С.Блэку, Дж.Грюнигу.

Коммуникационная сеть.

Коммуникационное пространство в конкретной коммуникационной среде.

Комплекс коммуникативных актов, коммуникативное событие.

Незапланированное коммуникативное событие.

Кризисная коммуникация.

Общественно значимая информация.

8. Методы контроля знаний и навыков:

1. Что такое коммуникационная сеть и коммуникационное пространство?

2. Коммуникативное событие. Незапланированное коммуникативное событие. Перечислите основные характеристики.

3. Öffentlich значимая информация Перечислите основные характеристики Аргументируйте свой ответ.

4. Кризисная коммуникация Öffentlich значимая информация Перечислите основные характеристики Аргументируйте свой ответ.

9. Литература:

1. Холостова, Е. И. Управление в социальной работе: учебник / Е. И. Холостова, О. Г. Прохорова, Е. И. Комарова. — Москва: Дашков и К, 2021. — 300 с. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/229922>

2. Фионова, Л. Р. Этика делового общения: учебное пособие / Л. Р. Фионова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Пенза: ПГУ, 2020. — 112 с. — ISBN 978-5-907262-63-8. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/162302>

3. Психология делового общения: учебное пособие / составители Т. Н. Чумакова, Н. М. Кувичкин. — Персиановский: Донской ГАУ, 2020. — 175 с. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/148562>

4. Ивлева, Т. Н. Деловое общение: учебно-методическое пособие / Т. Н. Ивлева. — Кемерово: КемГИК, 2014. — 92 с. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/79385>

5. Мельничук, В. А. Практикум делового общения: учебное пособие / В. А. Мельничук. — Санкт-Петербург: СПбГЛТУ, 2020. — 76 с. — ISBN 978-5-9239-1188-6. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/152543>

6. Дербисалина Г. А. Коммуникативные навыки в работе врача общей практики / Г. А. Дербисалина, А. И. Миралеева, А. С. Дербисалин. - Актобе : ЗКМУ, 2008. - 78 с. - Текст :

электронный // ЭБС "Букап". - URL : <https://www.books-up.ru/ru/book/kommunikativnye-navyki-v-rabote-vracha-obcshej-praktiki-10948878/>

Лекция №3

1. Тема: Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.

2. Курс 1 Семестр 2

3. Продолжительность лекции: 2 час

4. Контингент слушателей – обучающиеся.

5. Учебная цель: дать общее представление о предмете, основных понятиях и категориях, основных подходах и концепциях профессиональной коммуникации, делового общения и организации публичных выступлений

6. Иллюстративный материал и оснащение (мультимедийный проектор, ноутбук, мультимедийная презентация)

7. Подробный план:

Общение и язык. Язык и речь. Значение речи и языка. Функции и виды речи.

Невербальные средства общения: экстра- и паралингвистические, оптико-кинестические (жестика, мимика, пантомимика), такесика, проксемика, визуальное общение.

Функции КД. Структура КД. Коммуникативная, перцептивная и интерактивная форма КД.

Коммуникативная среда и сферы коммуникации.

Виды КД по содержанию, целям и средствам общения.

Открытая-закрытая, монологическая-диалогическая, ролевая-личностная стратегии общения.

8. Методы контроля знаний и навыков: (на усмотрение лектора) - путем оценки ответов на вопросы и задания для работы студентов по теме.

9. Литература:

1. Холостова, Е. И. Управление в социальной работе: учебник / Е. И. Холостова, О. Г. Прохорова, Е. И. Комарова. — Москва: Дашков и К, 2021. — 300 с. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/229922>

2. Фионова, Л. Р. Этика делового общения: учебное пособие / Л. Р. Фионова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Пенза: ПГУ, 2020. — 112 с. — ISBN 978-5-907262-63-8. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/162302>

3. Психология делового общения: учебное пособие / составители Т. Н. Чумакова, Н. М. Кувичкин. — Персиановский: Донской ГАУ, 2020. — 175 с. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/148562>

4. Ивлева, Т. Н. Деловое общение: учебно-методическое пособие / Т. Н. Ивлева. — Кемерово: КемГИК, 2014. — 92 с. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/79385>

5. Мельничук, В. А. Практикум делового общения: учебное пособие / В. А. Мельничук. — Санкт-Петербург: СПбГЛТУ, 2020. — 76 с. — ISBN 978-5-9239-1188-6. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/152543>

6. Дербисалина Г. А. Коммуникативные навыки в работе врача общей практики / Г. А. Дербисалина, А. И. Миралеева, А. С. Дербисалин. - Актобе : ЗКМУ, 2008. - 78 с. - Текст : электронный // ЭБС "Букап". - URL : <https://www.books-up.ru/ru/book/kommunikativnye-navyki-v-rabote-vracha-obcshej-praktiki-10948878/>

Лекция №4

1. Тема: Психология делового общения. Деловая коммуникация, разновидности делового общения. Формы деловой коммуникации.

2. Курс 1 Семестр 2

3. Продолжительность лекции: 2 час

4. Контингент слушателей – обучающиеся.

5. Учебная цель: дать общее представление о предмете, основных понятиях и категориях, основных подходах и концепциях профессиональной коммуникации, делового общения и организации публичных выступлений

6. Иллюстративный материал и оснащение (мультимедийный проектор, ноутбук, мультимедийная презентация)

7. Подробный план:

Деловое общение как один из уровней общения.

Коммуникация межличностная и организационная.

Особенности коммуникации в управлении.

Эффективное поведение в ситуации организационной и межличностной коммуникации (знакомство, прием, неофициальная беседа).

Основные коммуникационные барьеры и пути их преодоления.

Психология публичного выступления.

Организация и коммуникационные эффекты публичного выступления.

Вербальные и невербальные компоненты.

Структура выступления и особенности подготовки публичной речи.

Особенности проведения переговоров.

Теоретические подходы к выбору техники переговоров.

Структура переговоров. Особенности проведения деловых совещаний.

Умение слушать. Восприятие и понимание в процессе общения.

8. Методы контроля знаний и навыков: (на усмотрение лектора) - путем оценки ответов на вопросы и задания для работы студентов по теме.

9. Литература:

1. Холостова, Е. И. Управление в социальной работе: учебник / Е. И. Холостова, О. Г. Прохорова, Е. И. Комарова. — Москва: Дашков и К, 2021. — 300 с. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/229922>

2. Фионова, Л. Р. Этика делового общения: учебное пособие / Л. Р. Фионова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Пенза: ПГУ, 2020. — 112 с. — ISBN 978-5-907262-63-8. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/162302>

3. Психология делового общения: учебное пособие / составители Т. Н. Чумакова, Н. М. Кувичкин. — Персиановский: Донской ГАУ, 2020. — 175 с. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/148562>

4. Ивлева, Т. Н. Деловое общение: учебно-методическое пособие / Т. Н. Ивлева. — Кемерово: КемГИК, 2014. — 92 с. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/79385>

5. Мельничук, В. А. Практикум делового общения: учебное пособие / В. А. Мельничук. — Санкт-Петербург: СПбГУ, 2020. — 76 с. — ISBN 978-5-9239-1188-6. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/152543>

6. Дербисалина Г. А. Коммуникативные навыки в работе врача общей практики / Г. А. Дербисалина, А. И. Миралеева, А. С. Дербисалин. - Актобе : ЗКМУ, 2008. - 78 с. - Текст : электронный // ЭБС "Букап". - URL : <https://www.books-up.ru/ru/book/kommunikativnye-navyki-v-rabote-vracha-obcshej-praktiki-10948878/>

Лекция №5

1. **Тема:** Управление конфликтными ситуациями

2. **Курс 1 Семестр 2**

3. **Продолжительность лекции:** 2 час

4. **Контингент слушателей** – обучающиеся.

5. **Учебная цель:** дать общее представление о предмете, основных понятиях и категориях, основных подходах и концепциях профессиональной коммуникации, делового общения и организации публичных выступлений

6. **Иллюстративный материал и оснащение** (мультимедийный проектор, ноутбук, мультимедийная презентация)

7. **Подробный план:**

Конфликты в организации. Структура и функции конфликтов.

Динамика конфликта в организации.

Способы разрешения организационных конфликтов.

Психологические приемы воздействия на собеседника.

Принципы речевого воздействия. Спор, его цели и подходы. Техника убеждения.

Критика в споре. Принципы ведения спора. Агрессии во время спора.

Понятие, функции и классификация конфликтов.

Стадии развития конфликта. Стили поведения в конфликтной ситуации.

Пути разрешения конфликтных ситуаций.

Управление конфликтами и предотвращение конфликтных ситуаций.

Стресс и аффект в конфликтной ситуации.

Толерантность в конфликтах.

8. **Методы контроля знаний и навыков:** (на усмотрение лектора) - путем оценки ответов на вопросы и задания для работы студентов по теме.

9. **Литература:**

1. Холостова, Е. И. Управление в социальной работе: учебник / Е. И. Холостова, О. Г. Прохорова, Е. И. Комарова. — Москва: Дашков и К, 2021. — 300 с. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/229922>

2. Фионова, Л. Р. Этика делового общения: учебное пособие / Л. Р. Фионова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Пенза: ПГУ, 2020. — 112 с. — ISBN 978-5-907262-63-8. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/162302>

3. Психология делового общения: учебное пособие / составители Т. Н. Чумакова, Н. М. Кувичкин. — Персиановский: Донской ГАУ, 2020. — 175 с. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/148562>

4. Ивлева, Т. Н. Деловое общение: учебно-методическое пособие / Т. Н. Ивлева. — Кемерово: КемГИК, 2014. — 92 с. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/79385>

5. Мельничук, В. А. Практикум делового общения: учебное пособие / В. А. Мельничук. — Санкт-Петербург: СПбГЛТУ, 2020. — 76 с. — ISBN 978-5-9239-1188-6. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/152543>

6. Дербисалина Г. А. Коммуникативные навыки в работе врача общей практики / Г. А. Дербисалина, А. И. Миралеева, А. С. Дербисалин. - Актобе : ЗКМУ, 2008. - 78 с. - Текст : электронный // ЭБС "Букап". - URL : <https://www.books-up.ru/ru/book/kommunikativnye-navyki-v-rabote-vracha-obcshej-praktiki-10948878/>

Лекция №6

1. **Тема:** Личность в коммуникационном процессе

2. **Курс 1 Семестр 2**

3. **Продолжительность лекции:** 2 час

4. **Контингент слушателей** – обучающиеся.

5. **Учебная цель:** дать общее представление о предмете, основных понятиях и категориях, основных подходах и концепциях профессиональной коммуникации, делового общения и организации публичных выступлений

6. **Иллюстративный материал и оснащение** (мультимедийный проектор, ноутбук, мультимедийная презентация)

7. **Подробный план:**

Основные концепции личности. Защитные механизмы личности.

Барьеры общения.

Учет личностных различий в общении.

Типология личности собеседников

8. **Методы контроля знаний и навыков:** (на усмотрение лектора) - путем оценки ответов на вопросы и задания для работы студентов по теме.

9. **Литература:**

1. Холостова, Е. И. Управление в социальной работе: учебник / Е. И. Холостова, О. Г. Прохорова, Е. И. Комарова. — Москва: Дашков и К, 2021. — 300 с. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/229922>

2. Фионова, Л. Р. Этика делового общения: учебное пособие / Л. Р. Фионова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Пенза: ПГУ, 2020. — 112 с. — ISBN 978-5-907262-63-8. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/162302>

3. Психология делового общения: учебное пособие / составители Т. Н. Чумакова, Н. М. Кувичкин. — Персиановский: Донской ГАУ, 2020. — 175 с. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/148562>

4. Ивлева, Т. Н. Деловое общение: учебно-методическое пособие / Т. Н. Ивлева. — Кемерово: КемГИК, 2014. — 92 с. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/79385>

5. Мельничук, В. А. Практикум делового общения: учебное пособие / В. А. Мельничук. — Санкт-Петербург: СПбГЛТУ, 2020. — 76 с. — ISBN 978-5-9239-1188-6. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/152543>

6. Дербисалина Г. А. Коммуникативные навыки в работе врача общей практики / Г. А. Дербисалина, А. И. Миралеева, А. С. Дербисалин. - Актобе : ЗКМУ, 2008. - 78 с. - Текст : электронный // ЭБС "Букап". - URL : <https://www.books-up.ru/ru/book/kommunikativnye-navyki-v-rabote-vracha-obcshej-praktiki-10948878/>

Лекция №7

1. Тема: Типология личности собеседников. Типы реагирования на заболевание. Психология горя.

2. Курс 1 Семестр 2

3. Продолжительность лекции: 2 час

4. Контингент слушателей – обучающиеся.

5. Учебная цель: дать общее представление о предмете, основных понятиях и категориях, основных подходах и концепциях профессиональной коммуникации, делового общения и организации публичных выступлений

6. Иллюстративный материал и оснащение (мультимедийный проектор, ноутбук, мультимедийная презентация)

7. Подробный план:

Типология личности собеседников.

Типы реагирования на заболевание

Психология горя. Техники передачи психологически сложной информации. Модели информирования пациента (его законных представителей).

8. Методы контроля знаний и навыков: (на усмотрение лектора) - путем оценки ответов на вопросы и задания для работы студентов по теме.

9. Литература:

1. Холостова, Е. И. Управление в социальной работе: учебник / Е. И. Холостова, О. Г. Прохорова, Е. И. Комарова. — Москва: Дашков и К, 2021. — 300 с. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/229922>

2. Фионова, Л. Р. Этика делового общения: учебное пособие / Л. Р. Фионова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Пенза: ПГУ, 2020. — 112 с. — ISBN 978-5-907262-63-8. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/162302>

3. Психология делового общения: учебное пособие / составители Т. Н. Чумакова, Н. М. Кувичкин. — Персиановский: Донской ГАУ, 2020. — 175 с. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/148562>

4. Ивлева, Т. Н. Деловое общение: учебно-методическое пособие / Т. Н. Ивлева. — Кемерово: КемГИК, 2014. — 92 с. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/79385>

5. Мельничук, В. А. Практикум делового общения: учебное пособие / В. А. Мельничук. — Санкт-Петербург: СПбГЛТУ, 2020. — 76 с. — ISBN 978-5-9239- 1188-6. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/152543>

6. Дербисалина Г. А. Коммуникативные навыки в работе врача общей практики / Г. А. Дербисалина, А. И. Миралеева, А. С. Дербисалин. - Актобе : ЗКМУ, 2008. - 78 с. - Текст : электронный // ЭБС "Букап". - URL : <https://www.books-up.ru/ru/book/kommunikativnye-navyki-v-rabote-vracha-obcshej-praktiki-10948878/>

Лекция №8

1. **Тема:** Нормы общения специалиста в медицинской практике.

2. **Курс 1 Семестр 2**

3. **Продолжительность лекции:** 4 час

4. **Контингент слушателей** – обучающиеся.

5. **Учебная цель:** дать общее представление о предмете, основных понятиях и категориях, основных подходах и концепциях профессиональной коммуникации, делового общения и организации публичных выступлений

6. **Иллюстративный материал и оснащение** (мультимедийный проектор, ноутбук, мультимедийная презентация)

7. **Подробный план:**

Правовые и этические аспекты современных технологий коммуникации.

Нормы общения специалиста в медицинской практике.

Особенности общения специалиста и пациента в зависимости от характера заболевания

Техники и виды профессиональной коммуникации, способы их применения с учетом индивидуально-личностных особенностей пациента (его законных представителей)

8. **Методы контроля знаний и навыков:** (на усмотрение лектора) - путем оценки ответов на вопросы и задания для работы студентов по теме.

9. **Литература:**

1. Холостова, Е. И. Управление в социальной работе: учебник / Е. И. Холостова, О. Г. Прохорова, Е. И. Комарова. — Москва: Дашков и К, 2021. — 300 с. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/229922>

2. Фионова, Л. Р. Этика делового общения: учебное пособие / Л. Р. Фионова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Пенза: ПГУ, 2020. — 112 с. — ISBN 978-5-907262-63-8. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/162302>

3. Психология делового общения: учебное пособие / составители Т. Н. Чумакова, Н. М. Кувичкин. — Персиановский: Донской ГАУ, 2020. — 175 с. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/148562>

4. Ивлева, Т. Н. Деловое общение: учебно-методическое пособие / Т. Н. Ивлева. — Кемерово: КемГИК, 2014. — 92 с. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/79385>

5. Мельничук, В. А. Практикум делового общения: учебное пособие / В. А. Мельничук. — Санкт-Петербург: СПбГЛТУ, 2020. — 76 с. — ISBN 978-5-9239-1188-6. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/152543>

6. Дербисалина Г. А. Коммуникативные навыки в работе врача общей практики / Г. А. Дербисалина, А. И. Миралеева, А. С. Дербисалин. - Актобе : ЗКМУ, 2008. - 78 с. - Текст : электронный // ЭБС "Букап". - URL : <https://www.books-up.ru/ru/book/kommunikativnye-navyki-v-rabote-vracha-obcshej-praktiki-10948878/>