

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Алтайский государственный технический университет им. И.И. Ползунова»

**СОГЛАСОВАНО**

Директор ГИ  
В.Ю. Инговатов

## **Рабочая программа дисциплины**

Код и наименование дисциплины: Б1.О.2 «Основы деловой коммуникации»

Код и наименование направления подготовки (специальности): 13.03.02  
Электроэнергетика и электротехника

Направленность (профиль, специализация): Электропривод и автоматика

Статус дисциплины: обязательная часть

Форма обучения: очная

Статус	Должность	И.О. Фамилия
Разработал	доцент	Е.Ю. Позднякова
Согласовал	Зав. кафедрой «ФиС»	В.Ю. Инговатов
	руководитель направленности (профиля) программы	Т.М. Халина

г. Барнаул

**1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций**

Компетенция	Содержание компетенции	Индикатор	Содержание индикатора
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1	Устанавливает и поддерживает контакты, обеспечивающие работу в коллективе
		УК-3.2	Применяет нормы социального взаимодействия для реализации своей роли в команде
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1	Использует устную и письменную формы деловой коммуникации на русском и иностранном языках
		УК-4.3	Использует современные информационно-коммуникативные средства в различных сферах деятельности

**2. Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплины (практики), предшествующие изучению дисциплины, результаты освоения которых необходимы для освоения данной дисциплины.	
Дисциплины (практики), для которых результаты освоения данной дисциплины будут необходимы, как входные знания, умения и владения для их изучения.	Психология личности

**3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающегося с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающегося**

Общий объем дисциплины в з.е. /час: 2 / 72

Форма промежуточной аттестации: Зачет

Форма обучения	Виды занятий, их трудоемкость (час.)				Объем контактной работы обучающегося с преподавателем (час)
	Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия	Самостоятельная работа	
очная	16	0	16	40	38

**4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

Форма обучения: очная

**Лекционные занятия (16ч.)**

1. **Общие вопросы организации деловых коммуникаций {лекция с разбором конкретных ситуаций} (2ч.)[1,2]** Специфика делового общения. Виды делового общения. Деловая коммуникация в устной и письменной формах на государственном языке РФ. Понятие «делопроизводство». Появление первых письменных памятников в Древней Руси. Делопроизводство в древнейший период. Приказное делопроизводство XVI-XVII вв. Коллегиальное делопроизводство XVIII-XIX вв. Исполнительное делопроизводство XIX-начала XX века. Делопроизводство в советский период: Современное делопроизводство.
2. **Правила оформления деловой корреспонденции {лекция с разбором конкретных ситуаций} (2ч.)[1,2]** Деловая коммуникация в письменной форме на государственной языке РФ. Основные понятия и нормативные материалы по делопроизводству. Унификация и стандартизация управленческих документов. Виды документов и их классификация. Правила оформления документов в соответствии с ГОСТ Р 7.0.97-2016. Состав и расположение реквизитов на документах, правила их корректировки, сроки исполнения.
3. **Деловое письмо {лекция с разбором конкретных ситуаций} (2ч.)[1,2,5,6]** Деловая коммуникация в письменной форме на государственной языке РФ. Виды деловых писем. Правила оформления делового письма. Язык и стиль официальных писем. Языковой стандарт делового письма. Этические нормы при составлении текста делового письма.
4. **Международное деловое письмо и деловой этикет. {лекция с разбором конкретных ситуаций} (2ч.)[1,2,5,6]** Правила оформления деловых писем зарубежному деловому партнеру. Состав реквизитов международного делового письма. Оформление реквизитов в соответствии со стандартом ИСО.  
Визитная карточка. Установление и поддержание делового контакта с помощью визитной карточки. История возникновения визитной карточки. Виды визитных карточек. Правила общения с помощью визитной карточки.
5. **Невербальное общение в деловой коммуникации {лекция-пресс-конференция} (2ч.)[1,3,5,6]** Установление и поддержание контактов, обеспечивающих работу к коллективу. Особенности невербального общения. Значение невербальных средств при передаче информации. Кинесика, просодика, такесика общения. Пространственно-временные параметры общения.
6. **Невербальное общение в деловой коммуникации. {лекция-пресс-конференция} (2ч.)[1,3,5,6]** Экспрессия лица и взгляд человека. Описание глазодвигательных реакций. Типология субъектов общения. Типология субъектов общения по Э. Берну.
7. **Переговоры как жанр деловой коммуникации. {лекция-пресс-конференция} (2ч.)[1,3,6]** Специфика делового общения. Установление и

поддержание контактов, обеспечивающих работу к коллективу. Виды переговоров. Принципы и правила ведения переговоров. Тактики ведения переговоров. Технические приемы позитивного общения. Коммуникативные максимы П.Грайса.

8. Речевые и языковые стереотипы делового общения. {лекция-пресс-конференция} (2ч.)[1,3,5,6] Речевая культура и речевой этикет. Установление и поддержание контактов, обеспечивающих работу к коллективу. Виды речевых культур. Этикетные формулы. Особенности русского телефонного общения. Этикет телефонного разговора. Правила ведения телефонного разговора.

### **Практические занятия (16ч.)**

1. Основные понятия деловой коммуникации. Организационно-методическое занятие. {дискуссия} (2ч.)[2,6] Понятия "делопроизводство", "документ", "реквизит", "стандартизация", "унификация".

Правила составления и оформления профессионального резюме.

Правила составления и оформления сопроводительного письма к резюме. Деловая коммуникация в письменной форме на государственной языке РФ.

2. Правила составления и оформления документов для эффективного поиска работы и трудоустройства. {беседа} (2ч.)[1,2] Правила составления и оформления документов для эффективного поиска работы и трудоустройства. Документы по личному составу предприятия. Состав документов личного дела. Документы для трудоустройства. Правила составления и оформления автобиографии, характеристики, заявления.

3. Организационно-распорядительная и информационно-справочная документация. {беседа} (2ч.)[1,2] Деловая коммуникация в письменной форме на государственной языке РФ. Организационно-распорядительные документы.

А) Правила оформления приказов. Виды приказов.

Б) Правила оформления распоряжений. Информационно-справочные документы.

А) Правила оформления разных видов записок:

- докладных записок;
- объяснительных записок;
- служебных записок.

Б) Требования к составлению и оформлению актов.

В) Требования к составлению документов оперативной информации:

- телеграмм;
- телефонограмм.

4. Контроль текущей успеваемости. {беседа} (2ч.)[2,4,5,6] Контрольная работа № 1.

5. Правила проведения деловых заседаний, совещаний, переговоров. {беседа} (2ч.)[1,2,3] Деловая коммуникация в устной и письменной формах на государственном языке РФ. Правила проведения заседаний, совещаний.

Правила составления и оформления протокола.

Переговоры. Виды переговоров.

Тактики ведения переговоров. Установление и поддержание контактов, обеспечивающих работу к коллективу.

6. Деловое общение и соблюдение этикетных норм. {дискуссия} (2ч.)[1,3]

Понятия этикет и деловой этикет. Установление и поддержание контактов, обеспечивающих работу к коллективу.

Национальная специфика делового этикета (общение с деловыми партнерами из стран Европы и Ближнего Востока).

Этикет делового гостеприимства. Виды приемов. Правила поведения на деловых приемах.

Этикет дарения в деловом общении.

7. Деловой этикет и служебные конфликты . Имидж делового человека. {беседа} (2ч.)[1,3] Конфликты. Виды конфликтов. Стадии протекания конфликтов.

Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Общение с конфликтным клиентом. Установление и поддержание контактов, обеспечивающих работу к коллективу. Осуществление взаимодействия и реализация роли в коллективе.

Имидж делового человека. Составляющие имиджа.

Деловой имидж мужчины.

Деловой имидж женщины.

8. Контроль текущей успеваемости. {творческое задание} (2ч.)[1,2,3,4,5,6]  
Контрольная работа 2.

#### Самостоятельная работа (40ч.)

1. Подготовка к лекциям и практическим занятиям. {с элементами электронного обучения и дистанционных образовательных технологий} (16ч.)[1,2,3,4,5,6] 1. Прочитать литературу по теме.

2. Ответить на вопросы.

3. Подготовить сообщения по теме занятия.

4. Подготовить образцы документов по теме занятий.

5. Составить документы по теме занятий.

2. Подготовка к контрольным работам № 1, № 2. {с элементами электронного обучения и дистанционных образовательных технологий} (20ч.)[1,2,3,4,5,6] 1) выучить состав реквизитов документов;

2) повторить особенности официально-делового стиля;

3) выучить основные понятия делопроизводства.

4) повторить правила оформления основных видов документов;

5) выучить состав реквизитов приказа, служебной записки, телеграммы, телефонограммы, протокола;

6) повторить особенности делопроизводства по обращениям граждан;

7) выучить основные виды обращений граждан и виды деловых писем.

3. Подготовка к зачету . {с элементами электронного обучения и

дистанционных образовательных технологий} (4ч.)[1,2,3,4,5,6] Подготовить развернутый устный ответ по вопросам к итоговой аттестации по дисциплине.

## 5. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Для каждого обучающегося обеспечен индивидуальный неограниченный доступ к электронной информационно-образовательной среде АлтГТУ:

1. Позднякова Е.Ю. Основы деловой коммуникации: методические указания. Барнаул: Изд-во АлтГТУ, 2020. – 44 с. Дата первичного размещения: 08.12.2020. Обновлено: 08.12.2020.

Прямая

ссылка:

[http://elib.altstu.ru/eum/download/ksot/Pozdnyakova\\_ODK\\_mu.pdf](http://elib.altstu.ru/eum/download/ksot/Pozdnyakova_ODK_mu.pdf)

## 6. Перечень учебной литературы

### 6.1. Основная литература

2. Позднякова, Е. Ю. Русский язык и культура общения : учебное пособие [Текст] / Е. Ю. Позднякова ; Алт. гос. техн. ун-т им. И.И. Ползунова. – Барнаул : Изд-во АлтГТУ, 2020. ISBN 978-5-7568-1350-0. Дата первичного размещения: 08.09.2020. Обновлено: 08.09.2020. Прямая ссылка:

[http://elib.altstu.ru/eum/download/ksot/Pozdnyakova\\_RuLangComCult\\_up.pdf](http://elib.altstu.ru/eum/download/ksot/Pozdnyakova_RuLangComCult_up.pdf)

### 6.2. Дополнительная литература

3. Деловое общение : учебное пособие : [16+] / П. К. Магомедова, А. С. Шапиева, Ш. И. Булуева, А. А. Цамаева ; Дагестанский государственный педагогический университет, Дагестанский государственный университет народного хозяйства (ДГУНХ), Чеченский государственный университет. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2021. – 252 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=613810> (дата обращения: 22.02.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4499-1969-4. – DOI 10.23681/613810. – Текст : электронный.

## 7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

4. <http://www.humanities.edu.ru/>

5. ГРАМОТА.РУ [Электронный ресурс]: справочно-информационный портал. – Режим доступа: [www.gramota.ru](http://www.gramota.ru)

6. Академик [Электронный ресурс]: словари и энциклопедии. - Режим доступа: [http:// dic.academic.ru/](http://dic.academic.ru/)

## 8. Фонд оценочных материалов для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Содержание промежуточной аттестации раскрывается в комплекте контролирующих материалов, предназначенных для проверки соответствия уровня подготовки по дисциплине требованиям ФГОС, которые хранятся на кафедре-разработчике РПД в печатном виде и в ЭИОС.

## 9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Для успешного освоения дисциплины используются ресурсы электронной информационно-образовательной среды, образовательные интернет-порталы, глобальная компьютерная сеть Интернет, информационно-справочные системы.

В процессе изучения дисциплины происходит интерактивное взаимодействие обучающегося с преподавателем через личный кабинет студента, через систему ILIAS.

№пп	Используемое программное обеспечение
1	Acrobat Reader
1	LibreOffice
2	Chrome
2	Windows
3	Антивирус Kaspersky
4	Microsoft Office
5	OpenOffice
8	Яндекс.Браузер

№пп	Используемые профессиональные базы данных и информационные справочные системы
1	CatBack.ru – Справочник для экономистов ( <a href="http://www.catback.ru/">http://www.catback.ru/</a> )
2	Национальная электронная библиотека (НЭБ) – свободный доступ читателей к фондам российских библиотек. Содержит коллекции оцифрованных документов (как открытого доступа, так и ограниченных авторским правом), а также каталог изданий, хранящихся в библиотеках России. ( <a href="http://нэб.рф/">http://нэб.рф/</a> )
3	IEEE Xplore - Интернет библиотека с доступом к реферативным и полнотекстовым статьям и материалам конференций. Бессрочно без подписки ( <a href="https://ieeexplore.ieee.org/Xplore/home.jsp">https://ieeexplore.ieee.org/Xplore/home.jsp</a> )
4	Springer - Издательство с доступом к реферативным и полнотекстовым материалам журналов и книг ( <a href="https://www.springer.com/gr">https://www.springer.com/gr</a> <a href="https://link.springer.com/">https://link.springer.com/</a> )
5	Wiley - Издательство с доступом к реферативным и полнотекстовым материалам журналов и книг. Содержит большой раздел Computer Science & Information Technology, содержащий pdf-файлы с полными текстами

№пп	Используемые профессиональные базы данных и информационные справочные системы
	журналов и книг издательства. Фиксируется пользователь информации на уровне вуза (Access by Polzunov Altai State Technical University) ( <a href="https://www.wiley.com/en-ru">https://www.wiley.com/en-ru</a> <a href="https://www.onlinelibrary.wiley.com/">https://www.onlinelibrary.wiley.com/</a> )
6	Справочно-информационный портал ГРАМОТА.РУ ( <a href="http://gramota.ru/">http://gramota.ru/</a> )
7	Электронная база ГОСТов ( <a href="http://1000gost.ru/list/1-0.htm">http://1000gost.ru/list/1-0.htm</a> )

#### **10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

<b>Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы</b>
учебные аудитории для проведения учебных занятий
помещения для самостоятельной работы

Материально-техническое обеспечение и организация образовательного процесса по дисциплине для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется в соответствии с «Положением об обучении инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья».