

**СОГЛАСОВАНО**

## **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**

<b>Статус</b>	<b>Должность</b>	<b>И.О. Фамилия</b>
Разработал	доцент	Е.Ю. Позднякова
Согласовал	Зав. кафедрой «»	
	руководитель направленности (профиля) программы	Т.М. Халина

## 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-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.	Командная работа и лидерство
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**

**Семестр: 2**

**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. Общение как коммуникация {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. Общение как коммуникация. {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 в коллективе. 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 государственном 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 государственном 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 в коллективе.

- 6. Деловое общение и соблюдение этикетных норм. {дискуссия} (2ч.)[1,3]**  
Понятия этикет и деловой этикет. Установление и поддержание контактов, обеспечивающих работу к коллективе.  
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 электронно-библиотечным системам: Лань, Университетская библиотека он-лайн, электронной библиотеке АлтГТУ и к электронной информационно-образовательной среде:

1. Кузнецов, И.Н. Делопроизводство : учебное пособие : [16+] / И.Н. Кузнецов. – 9-е изд., перераб. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 406 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=572967>

## **6. Перечень учебной литературы**

### **6.1. Основная литература**

2. Гринберг, А. С. Документационное обеспечение управления [Электронный ресурс] : [учебник для вузов по направлениям "Экономика" и "Менеджмент", специальностям 030100 "Информатика", 032001 "Документоведение и документационное обеспечение управления", 220200 "Автоматизация и управление"] / А. С. Гринберг, Н. Н. Горбачев, О. А. Мухаметшина. - Электрон. дан. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 392 с. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115031>.

### **6.2. Дополнительная литература**

3. Позднякова, Елена Юрьевна. Русский язык и культура речи [Электронный ресурс] : курс лекций : [учебное пособие для вузов по дисциплине "Русский язык и культура речи"] / Е. Ю. Позднякова ; Алт. гос. техн. ун-т им. И. И. Ползунова, Фак. гуманитар. образования, Каф. культуры и коммуникатив. технологий. - (pdf-файл : 483 Кбайта). - Барнаул : АлтГТУ, 2013. - 70, [1] с. - Дата первичного размещения: 17.04.2013. Обновлено: 07.04.2016. Прямая ссылка: <http://elib.altstu.ru/eum/download/kikt/pozdjakova-rus.pdf>

## **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/>

## **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.

Фонд оценочных материалов (ФОМ) по дисциплине представлен в приложении А.

## **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.

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

<b>№пп</b>	<b>Используемые профессиональные базы данных и информационные справочные системы</b>
1	CatBack.ru – Справочник для экономистов ( <a href="http://www.catback.ru/">http://www.catback.ru/</a> )
2	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> )
3	Springer - Издательство с доступом к реферативным и полнотекстовым материалам журналов и книг ( <a href="https://www.springer.com/gp">https://www.springer.com/gp</a> <a href="https://link.springer.com/">https://link.springer.com/</a> )
4	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 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> )
5	Бесплатная электронная библиотека онлайн "Единое окно к образовательным ресурсам" для студентов и преподавателей; каталог ссылок на образовательные интернет-ресурсы ( <a href="http://Window.edu.ru">http://Window.edu.ru</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».