

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): **Электроснабжение**

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	А.А. Грибанов

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-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.	История России
Дисциплины (практики), для которых результаты освоения данной дисциплины будут необходимы, как входные знания, умения и владения для их изучения.	Конфликтология

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. Невербальное общение в деловой коммуникации {лекция-пресс-конференция} (2ч.)[1,3,5,6]** Особенности невербального общения. Установление и поддержание контактов, обеспечивающих работу к коллективу. 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]** Установление и поддержание контактов, обеспечивающих работу к коллективу. 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. Виды переговоров.

Установление и поддержание контактов, обеспечивающих работу в коллективе. 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. Использование современных информационно-коммуникативных средств в различных сферах деятельности.

Практические занятия (16ч.)

1. Основные понятия деловой коммуникации. Организационно-методическое занятие. {дискуссия} (2ч.)[2,6] Деловая коммуникация в письменной форме на государственном языке РФ. Понятия "делопроизводство", "документ", "реквизит", "стандартизация", "унификация".

Правила составления и оформления профессионального резюме.

Правила составления и оформления сопроводительного письма к резюме.

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. Деловая коммуникация в письменной форме на государственном языке РФ. 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 форме на государственной языке РФ. Правила проведения заседаний, совещаний.

Правила составления и оформления протокола.

Переговоры. Виды переговоров.

Тактики ведения переговоров.

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 коллективе. 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} (15ч.)[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} (9ч.)[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. 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

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

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

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. В процессе изучения дисциплины происходит интерактивное взаимодействие обучающегося с преподавателем через личный кабинет студента. Для изучения данной дисциплины используются профессиональные базы данных и информационно-справочные системы.

№пп	Используемое программное обеспечение
1	LibreOffice
2	Windows
3	Антивирус Kaspersky

№пп	Используемые профессиональные базы данных и информационные справочные системы
1	Бесплатная электронная библиотека онлайн "Единое окно к образовательным ресурсам" для студентов и преподавателей; каталог ссылок на образовательные интернет-ресурсы (http://Window.edu.ru)
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. (http://нэб.рф/)
3	Справочно-информационный портал ГРАМОТА.РУ (http://gramota.ru/)
4	Электронная база ГОСТов (http://1000gost.ru/list/1-0.htm)

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

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
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».