

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): **Электрооборудование и  
электрохозяйство предприятий, организаций и учреждений**

Статус дисциплины: **обязательная часть**

Форма обучения: **заочная**

| <b>Статус</b> | <b>Должность</b>                                   | <b>И.О. Фамилия</b> |
|---------------|--|---------------------|
| Разработал    | доцент   | Е.Ю. Позднякова     |
| Согласовал    | Зав. кафедрой «ФиС»                                | В.Ю. Инговатов      |
|               | руководитель направленности<br>(профиля) программы | Н.П. Воробьев       |

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 |   |
| заочная        | 4                                    | 0                   | 2                    | 66                     | 8   |

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

**Форма обучения: заочная**

**Семестр: 2**

#### **Лекционные занятия (4ч.)**

- 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.

#### **Практические занятия (2ч.)**

- 1. 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. Использование современных информационно-коммуникативных средств в деловой сфере деятельности.  
Деловой имидж женщины.

#### **Самостоятельная работа (66ч.)**

- 1. Подготовка к лекциям и практическим занятиям. {с элементами электронного обучения и дистанционных образовательных технологий} (18ч.)[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. Самостоятельное изучение теоретического материала. {с элементами**

**электронного обучения и дистанционных образовательных технологий} (36ч.)[1,2,3,4,5,6]** 1) Изучить особенности деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке РФ.

2) Изучить правила оформления документов в соответствии с ГОСТ Р 7.0.97-2016.

3) Усвоить особенности установления и поддержания делового контакта с помощью визитной карточки.

4) Усвоить особенности установления и поддержания контактов, обеспечивающих работу в коллективе.

5) Изучить особенности вербального и невербального общения в деловой сфере.

6) Изучить специфику делового общения. Установление и поддержание контактов, обеспечивающих работу в коллективе. Виды переговоров. Принципы и правила ведения переговоров. Тактики ведения переговоров. Технические приемы позитивного общения. Коммуникативные максимы П.Грайса.

7) Усвоить особенности русского телефонного общения. Этикет телефонного разговора. Правила ведения телефонного разговора.

8) Изучить особенности использования современных информационно-коммуникативных средств в деловой сфере деятельности.

**3. Подготовка и выполнение контрольной работы. {с элементами электронного обучения и дистанционных образовательных технологий} (8ч.)[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.

**4. 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. 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.

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.

| <b>№пп</b> | <b>Используемое программное обеспечение</b> |
|------------|---|
| 1          | LibreOffice                                 |
| 2          | Windows                                     |
| 3          | Антивирус Kaspersky                         |

| <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> )  |
| 1          | 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> )   |
| 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          | Единая база ГОСТов Российской Федерации ( <a href="http://gostexpert.ru/">http://gostexpert.ru/</a> )  |
| 5          | Справочно-информационный портал ГРАМОТА.РУ ( <a href="http://gramota.ru/">http://gramota.ru/</a> )   |
| 6          | 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».