

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Нижегородский государственный технический университет  
им. Р.Е. Алексеева» (НГТУ)

Дзержинский политехнический институт (филиал)

УТВЕРЖДАЮ:

Директор института:

 А.М.Петровский  
« 12 »  2021 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Б1.Б.16 Искусство делового общения**

(индекс и наименование дисциплины по учебному плану)

для подготовки магистров

Направление подготовки: 15.04.02 Технологические машины и оборудование

Направленность: Технологическое оборудование химических и нефтехимических производств

Форма обучения: очная, очно-заочная

Год начала подготовки: 2021

Выпускающая кафедра: Технологическое оборудование и транспортные системы

Кафедра-разработчик: Экономика и гуманитарные дисциплины

Объем дисциплины: 72/2  
часов/з.е

Промежуточная аттестация: зачет

Разработчик: старший преподаватель Петровский А.М.

« 12 » 01 2021г.

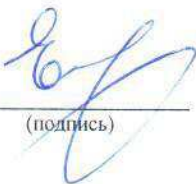
Рабочая программа дисциплины: разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО 3++) по направлению подготовки 15.04.02 Технологические машины и оборудование, утвержденного приказом МИНОБРНАУКИ РОССИИ от 14 августа 2020 года №1026 на основании учебного плана, принятого УС ДПИ НГТУ

протокол от 29.12.20 № 4

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры-разработчика РПД Экономика и гуманитарные дисциплины

протокол от 12.01.21 № 3

Зав. кафедрой д.ист.н, доцент



А.И.Егоров

(подпись)

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий выпускающей кафедрой Технологическое оборудование и транспортные системы

К.т.н, доцент



В.А. Диков

(подпись)

Начальник ОУМБО



И.В. Старикова

(подпись)

Рабочая программа зарегистрирована в ОУМБО:

Б1.Б.16/М21ТМО  
ТМО21М08

« 12 » 01 2021 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи освоения дисциплины .....	4
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	4
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля) .....	4
4. Структура и содержание дисциплины .....	7
4.1. Распределение трудоемкости дисциплины по видам работ и по семестрам .....	7
4.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам .....	9
5. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины .....	13
5.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности .....	13
5.2. Описание показателей и критериев контроля успеваемости, описание шкал оценивания .....	13
6. Учебно-методическое обеспечение дисциплины .....	16
6.1. Учебная литература .....	16
7. Информационное обеспечение дисциплины.....	16
7.1. Перечень информационных систем .....	16
7.2. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства, необходимого для освоения дисциплины .....	17
8. Образовательные ресурсы для инвалидов и лиц с ОВЗ .....	18
9. Материально-техническое обеспечение, необходимое для осуществления образовательного процесса по дисциплине .....	18
10. Методические рекомендации обучающимся по освоению дисциплины .....	19
10.1. Общие методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины, образовательные технологии.....	19
10.2. Методические указания для занятий лекционного типа .....	20
10.3. Методические указания по освоению дисциплины на занятиях семинарского типа .....	20
10.4. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся.....	20
11. Оценочные средства для контроля освоения дисциплины .....	21
11.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе текущего контроля успеваемости.....	21
11.1.1. Типовые темы рефератов .....	21
11.1.2. Типовые тестовые задания .....	21
11.1.3. Типовые вопросы и задания для устного и письменного опроса .....	24
11.1.4. Типовые примеры презентаций.....	24
11.2. Типовые контрольные задания, необходимые для оценки знаний, умений, навыков в ходе промежуточной аттестации по дисциплине .....	24

## 1 ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

### Цель освоения дисциплины:

Изучение культуры деловой речи (устной и письменной), этикетных форм обращения, основ составления текстов деловых документов. Изучение указанных вопросов помогает расширить и углубить представления магистрантов о взаимодействии партнеров в деловой сфере общения. Изучение материала программы должно обеспечить магистрантам понимание и усвоение принципов письменного и устного общения в деловой сфере, улучшить коммуникативные навыки, что позволит будущим специалистам более эффективно выполнять свои обязанности управленческой или любой другой сфере.

### Задачи освоения дисциплины (модуля):

- углубить общие навыки речевого общения магистров,
- научить магистров преодолевать конфликтные ситуации,
- привить навыки составления основные виды текстов в своей будущей профессиональной сфере,
- научить основам подготовки и ведения совещаний, деловых переговоров и бесед.

## 2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Учебная дисциплина Искусство делового общения включена в обязательный перечень дисциплин обязательной части образовательной программы вне зависимости от ее направленности (профиля). Дисциплина реализуется в соответствии с требованиями ФГОС, ОП ВО и УП, по данному направлению подготовки.

Дисциплина базируется на дисциплинах, полученных при изучении дисциплин магистратуры.

Дисциплина Искусство делового общения является основополагающей для изучения следующих дисциплин: выполнение, подготовка к процедуре защиты и защита ВКР.

Рабочая программа дисциплины «Искусство делового общения» для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья разрабатывается индивидуально с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся, по их личному заявлению.

## 3 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Таблица 1

### Формирование компетенций УК-1, УК-3, УК-4, УК-5 дисциплинами для студентов очного обучения

Компетенция	Названия учебных дисциплин, модулей, практик, участвующих в формировании компетенции вместе с данной дисциплиной	Курсы / семестры обучения			
		1 курс		2 курс	
		семестр		семестр	
		1	2	3	4
УК-1	Философия инновационного маркетинга	X			
	Защита интеллектуальной собственности		X		
	Искусство делового общения			X	
	Проект-менеджмент в химической промышленности и машиностроении				X
	Ознакомительная практика		X		

	Научно-исследовательская работа	X	X	X	X
	Выполнение, подготовка к процедуре защиты и защита ВКР				X
УК-3	Философия инновационного маркетинга	X			
	Организация обучения, психология, педагогика		X		
	Искусство делового общения			X	
	Проект-менеджмент в химической промышленности и машиностроении				X
	Технологическая (проектно-технологическая) практика		X		
	Выполнение, подготовка к процедуре защиты и защита ВКР				X
УК-4	Иностранный язык	X	X		
	Организация обучения, психология, педагогика		X		
	Искусство делового общения			X	
	Технологическая (проектно-технологическая) практика		X		
	Выполнение, подготовка к процедуре защиты и защита ВКР				X
УК-5	Иностранный язык	X	X		
	Организация обучения, психология, педагогика		X		
	Искусство делового общения			X	
	Выполнение, подготовка к процедуре защиты и защита ВКР				X

**Формирование компетенций ОПК-14, УК-3, УК-4, УК-5, УК-6 дисциплинами для студентов очно-заочного обучения**

Компетенция	Названия учебных дисциплин, модулей, практик, участвующих в формировании компетенции вместе с данной дисциплиной	Курсы / семестры обучения				
		1 курс		2 курс		3 курс
		семестр		семестр		семестр
		1	2	3	4	5
УК-1	Философия инновационного маркетинга	X				
	Защита интеллектуальной собственности		X			
	Искусство делового общения			X		
	Проект-менеджмент в химической промышленности и машиностроении				X	
	Ознакомительная практика		X			
	Научно-исследовательская работа	X	X	X	X	
	Выполнение, подготовка к процедуре защиты и защита					X
УК-3	Философия инновационного маркетинга	X				
	Организация обучения, психология, педагогика		X			
	Искусство делового общения			X		
	Проект-менеджмент в химической промышленности и машиностроении				X	
	Технологическая (проектно-технологическая) практика		X			
	Выполнение, подготовка к процедуре защиты и защита					X
УК-4	Иностранный язык	X	X			
	Организация обучения, психология, педагогика		X			
	Искусство делового общения			X		
	Технологическая (проектно-технологическая) практика		X			
	Выполнение, подготовка к процедуре защиты и защита					X
УК-5	Иностранный язык	X	X			
	Организация обучения, психология, педагогика		X			
	Искусство делового общения			X		
	Выполнение, подготовка к процедуре защиты и защита					X

ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОП

Таблица 2

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине			Оценочные средства	
		Знать	Уметь	Владеть	Текущего контроля	Промежуточной аттестации
УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	ИУК-1.3. Критически оценивает надёжность источников информации, работает с противоречивой информацией из разных источников	надежные источники информации	работать с противоречивой информацией из разных источников	навыками критической оценки надежности источников информации	Экспресс-тест на лекции, структурированный конспект, практическое задание	Тестирование, контроль конспектов
УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	ИУК-3.4. Организует дискуссии по заданной теме и обсуждение результатов работы команды с привлечением оппонентов разработанным идеям	этические основы делового общения для дискутирования по заданной теме с привлечением оппонентов	применить рациональную тактику организации дискуссии при руководстве командой, вырабатывая командную стратегию	навыками находить и использовать необходимую для работы команды тему обсуждения результатов с привлечением оппонентов	Экспресс-тест на лекции, структурированный конспект, практическое задание	Тестирование, контроль конспектов
УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	ИУК-4.2. Составляет в соответствии с нормами русского языка деловую документацию разных жанров (рефераты, эссе, обзоры, статьи и т.п.)	основные грамматические и лексические нормы современного русского литературного языка	применять языковые средства различных стилей в устной и письменной речи	нормами русского литературного языка	Экспресс-тест на лекции, структурированный конспект, практическое задание	Тестирование, контроль конспектов
УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	ИУК-5.3. Обеспечивает создание недискриминационной среды для участников межкультурного взаимодействия при личном общении и при выполнении профессиональных задач	о межкультурном разнообразии общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	недискриминационно и конструктивно общаться с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	навыками находить и использовать необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп	Экспресс-тест на лекции, структурированный конспект, практическое задание	Тестирование, контроль конспектов

## 4 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ по семестрам

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 зач.ед./72 часа, распределение часов по видам работ семестрам представлено в табл. 3 и 4.

Таблица 3

#### Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ по семестрам для студентов очного обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр
		3-й
<b>1. Контактная работа обучающихся с преподавателем</b> (по видам учебных занятий) (всего), в том числе:	21	21
<b>1.1. Аудиторные занятия (всего), в том числе:</b>	17	17
- лекции (Л)	8	8
- лабораторные работы (ЛР)	-	-
- практические занятия (ПЗ)	9	9
- практикумы (П)	-	-
<b>1.2. Внеаудиторные занятия (всего), в том числе:</b>	4	4
- групповые консультации по дисциплине	4	4
- групповые консультации по промежуточной аттестации (экзамен)	-	-
- индивидуальная работа преподавателя с обучающимся: - по проектированию: проект (работа) - по выполнению РГР - по выполнению КР - по составлению реферата, доклада, эссе	-	-
<b>2. Самостоятельная работа студента (СРС) (всего)</b>	51	51
<b>Вид промежуточной аттестации</b>	Зачет	Зачет
<b>Общая трудоёмкость, часы/зачетные единицы</b>	72/2	72/2

Таблица 4

#### Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ по семестрам для студентов очно-заочного обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр
		3-й
<b>1. Контактная работа обучающихся с преподавателем</b> (по видам учебных занятий) (всего), в том числе:	21	21
<b>1.1. Аудиторные занятия (всего), в том числе:</b>	17	17
- лекции (Л)	8	8
- лабораторные работы (ЛР)	-	-
- практические занятия (ПЗ)	9	9
- практикумы (П)	-	-
<b>1.2. Внеаудиторные занятия (всего), в том числе:</b>	4	4

- групповые консультации по дисциплине	4	4
- групповые консультации по промежуточной аттестации (экзамен)	-	-
- индивидуальная работа преподавателя с обучающимся: - по проектированию: проект (работа) - по выполнению РГР - по выполнению КР - по составлению реферата, доклада, эссе	-	-
<b>2. Самостоятельная работа студента (СРС) (всего)</b>	51	51
<b>Вид промежуточной аттестации: Зачет</b>	Зачет	Зачет
<b>Общая трудоемкость, часы/зачетные единицы</b>	72/2	72/2



## 4.2 Содержание дисциплины, структурированное по темам

Содержание дисциплины, структурированное по темам, приведено в таблицах 5 и 5а.

Таблица 5

### Содержание дисциплины, структурированное по темам, для студентов очного обучения

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: ПК и индикаторы достижения компетенций	Наименование тем	Виды учебной работы				Вид СРС	Наименование используемых активных и интерактивных образовательных технологий	Реализация в рамках практической подготовки (трудоемкость в часах)	Наименование разработанного электронного курса (трудоемкость в часах)
		Контактная работа			Самостоятельная работа обучающихся (СРС), час				
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час					
<b>3 семестр</b>									
УК-1, УК-3, УК-4, УК-5: ИУК-1.3, ИУК-3.4, ИУК-4.2, ИУК-5.3	Тема 1. Предмет и задачи «искусства делового общения».	2	-	2	13	Проработка конспекта текущей лекции, чтение основной литературы [6.1.2] глава 1, стр.3-26 вопросы для самоконтроля; выполнение практических заданий по теме	Тестирование в системе MOODLE		
	Тема 2. Функциональные стили речи. Деловая беседа. Диалог в деловом общении.	2	-	2	13	Проработка конспекта текущей лекции, чтение основной литературы [6.1.1] глава 1, стр.12-54; глава 7, стр.411-428; [6.1.2] глава 6, стр. 119-137; вопросы для самоконтроля; выполнение практических заданий по теме	Тестирование в системе MOODLE		
	Тема 3. Культура делового общения. Организация совещаний, конференций	2	-	3	13	Проработка конспекта текущей лекции, чтение основной литературы	Тестирование в системе MOODLE		

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: ПК и индикаторы достижения компетенций	Наименование тем	Виды учебной работы				Вид СРС	Наименование используемых активных и интерактивных образовательных технологий	Реализация в рамках практической подготовки (трудоемкость в часах)	Наименование разработанного электронного курса (трудоемкость в часах)
		Контактная работа			Самостоятельная работа обучающихся (СРС), час				
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час					
						[6.1.2] глава 7, стр.144-169, вопросы для самоконтроля; выполнение практических заданий по теме			
	Тема 4. Основные принципы составления текстов деловых документов.	2	-	2	12	Проработка конспекта текущей лекции, чтение основной литературы [6.1.1] глава 7, стр.340-408; вопросы для самоконтроля; выполнение практических заданий по теме	Тестирование в системе MOODLE		
	<b>ИТОГО по дисциплине</b>	<b>8</b>	<b>-</b>	<b>9</b>	<b>51</b>				

## Содержание дисциплины, структурированное по темам, для студентов очно-заочного обучения

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: ПК и индикаторы достижения компетенций	Наименование тем	Виды учебной работы				Вид СРС	Наименование используемых активных и интерактивных образовательных технологий	Реализация в рамках практической подготовки (трудоемкость в часах)	Наименование разработанного электронного курса (трудоемкость в часах)
		Контактная работа			Самостоятельная работа обучающихся (СРС), час				
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час					
<b>3 семестр</b>									
УК-1, УК-3, УК-4, УК-5: ИУК-1.3, ИУК-3.4, ИУК-4.2, ИУК-5.3	Тема 1. Предмет и задачи «искусства делового общения».	2	-	2	13	Проработка конспекта текущей лекции, чтение основной литературы [6.1.2] глава 1, стр.3-26 вопросы для самоконтроля; выполнение практических заданий по теме	Тестирование в системе MOODLE		
	Тема 2. Функциональные стили речи. Деловая беседа. Диалог в деловом общении.	2	-	2	13	Проработка конспекта текущей лекции, чтение основной литературы [6.1.1] глава 1, стр.12-54; глава 7, стр.411-428; [6.1.2] глава 6, стр. 119-137; вопросы для самоконтроля; выполнение практических заданий по теме	Тестирование в системе MOODLE		
	Тема 3. Культура делового общения. Организация совещаний, конференций	2	-	3	13	Проработка конспекта текущей лекции, чтение основной литературы [6.1.2] глава 7, стр.144-169,	Тестирование в системе MOODLE		

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: ПК и индикаторы достижения компетенций	Наименование тем	Виды учебной работы				Вид СРС	Наименование используемых активных и интерактивных образовательных технологий	Реализация в рамках практической подготовки (трудоемкость в часах)	Наименование разработанного электронного курса (трудоемкость в часах)
		Контактная работа			Самостоятельная работа обучающихся (СРС), час				
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час					
						вопросы для самоконтроля; выполнение практических заданий по теме			
	Тема 4. Основные принципы составления текстов деловых документов.	2	-	2	12	Проработка конспекта текущей лекции, чтение основной литературы [б.1.1] глава 7, стр.340-408; вопросы для самоконтроля; выполнение практических заданий по теме	Тестирование в системе MOODLE		
	<b>ИТОГО по дисциплине</b>	<b>8</b>	<b>-</b>	<b>9</b>	<b>51</b>				

## **5 ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.**

### **5.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности**

Комплект оценочных материалов для текущей аттестации включает в себя:

- 1). Возможные темы рефератов.
- 2). Примеры тестов.
- 3). Примеры контрольных вопросов и практических заданий.
- 4). Примеры темы презентации.

### **5.2. Описание показателей и критериев контроля успеваемости, описание шкал оценивания**

Для оценки знаний, умений, навыков и формирования компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости обучающихся очной формы и традиционная система контроля и оценки успеваемости обучающихся очно-заочной формы. Основные требования балльно-рейтинговой системы по дисциплине и шкала оценивания приведены в таблицах 6 и 7.

Таблица 6

**Требования балльно-рейтинговой системы по дисциплине**

<b>Шкала оценивания</b>	<b>Зачет</b>
55-100	зачтено
0-54	незачтено

## Критерии оценивания результата обучения по дисциплине и шкала оценивания

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения			
		Оценка «неудовлетворительно» / «не зачтено» 0-54% от max рейтинговой оценки контроля	Оценка «удовлетворительно» / «зачтено» 55-70% от max рейтинговой оценки контроля	Оценка «хорошо» / «зачтено» 71-85% от max рейтинговой оценки контроля	Оценка «отлично» / «зачтено» 86-100% от max рейтинговой оценки контроля
УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий	ИУК-1.3. Критически оценивает надёжность источников информации, работает с противоречивой информацией из разных источников	При выполнении заданий отсутствуют знания материала, затруднения в выполнении заданий, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям	Частичные знания по психологии и педагогике. Изложение полученных знаний неполное. Допускаются отдельные существенные ошибки, исправленные с помощью преподавателя. Затруднения при формулировке ответа на заданный вопрос	Знает материал на достаточно хорошем уровне; представляет основные задачи в рамках постановки целей и выбора оптимальных способов их достижения	Имеет глубокие знания всего материала структуры дисциплины; освоил новации лекционного курса по сравнению с учебной литературой; изложение полученных знаний полное, системное; допускаются единичные ошибки, самостоятельно исправляемые при собеседовании
УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, выработывая командную стратегию для достижения поставленной цели	ИУК-3.4. Организует дискуссии по заданной теме и обсуждение результатов работы команды с привлечением оппонентов разработанным идеям	При выполнении заданий отсутствуют знания материала, затруднения в выполнении заданий, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям	Частичные знания по психологии и педагогике. Изложение полученных знаний неполное. Допускаются отдельные существенные ошибки, исправленные с помощью преподавателя. Затруднения при формулировке ответа на заданный вопрос	Знает материал на достаточно хорошем уровне; представляет основные задачи в рамках постановки целей и выбора оптимальных способов их достижения	Имеет глубокие знания всего материала структуры дисциплины; освоил новации лекционного курса по сравнению с учебной литературой; изложение полученных знаний полное, системное; допускаются единичные ошибки, самостоятельно исправляемые при собеседовании
УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых)	ИУК-4.2. Составляет в соответствии с нормами русского языка деловую документацию разных жанров (рефераты, эссе, обзоры, статьи и т.п.)	При выполнении заданий отсутствуют знания материала, затруднения в выполнении заданий, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям	Частичные знания по психологии и педагогике. Изложение полученных знаний неполное. Допускаются отдельные существенные ошибки, исправленные с помощью	Знает материал на достаточно хорошем уровне; представляет основные задачи в рамках постановки целей и выбора оптимальных	Имеет глубокие знания всего материала структуры дисциплины; освоил новации лекционного курса по сравнению с учебной литературой; изложение полученных

языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия			преподавателя. Затруднения при формулировке ответа на заданный вопрос	способов их достижения	знаний полное, системное; допускаются единичные ошибки, самостоятельно исправляемые при собеседовании
УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	ИУК-5.3. Обеспечивает создание недискриминационной среды для участников межкультурного взаимодействия при личном общении и при выполнении профессиональных задач	При выполнении заданий отсутствуют знания материала, затруднения в выполнении заданий, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям	Частичные знания по психологии и педагогике. Изложение полученных знаний неполное. Допускаются отдельные существенные ошибки, исправленные с помощью преподавателя. Затруднения при формулировке ответа на заданный вопрос	Знает материал на достаточно хорошем уровне; представляет основные задачи в рамках постановки целей и выбора оптимальных способов их достижения	Имеет глубокие знания всего материала структуры дисциплины; освоил новации лекционного курса по сравнению с учебной литературой; изложение полученных знаний полное, системное; допускаются единичные ошибки, самостоятельно исправляемые при собеседовании

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1. Учебная литература

6.1.1. Основы русской деловой речи: учебное пособие / Н. А. Буре, Л. Б. Волкова, Е. Ю. Лазуренко, М. Ф. Лужковская; под редакцией В. В. Химика. — 2-е изд. — Санкт-Петербург: Златоуст, 2015. — 448 с. — ISBN 978-5-86547-795-2. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/80909>

6.1.2. Мананикова Е.Н. Деловое общение: Учебное пособие/ Е.Н. Мананикова. – 2-е изд. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К<sup>о</sup>», 2013. – 208 с.

Библиотечный фонд укомплектован печатными изданиями из расчета не менее 0,25 экземпляра каждого из изданий, указанных выше на каждого обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих соответствующую дисциплину (модуль).

## 7. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебный процесс по дисциплине обеспечен необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства (состав по дисциплине определен в настоящей РПД и подлежит обновлению при необходимости).

### 7.1. Перечень информационных справочных систем

Дисциплина, относится к группе дисциплин, в рамках которых предполагается использование информационных технологий как вспомогательного инструмента.

Информационные технологии применяются в следующих направлениях:

информационные технологии используются как вспомогательный инструмент в преподавании, включая выполнение различных задач и операций, таких как:

- оформление учебных и научных работ (аналитических заданий, творческих заданий), выступлений на семинаре;
- демонстрация дидактических материалов с использованием мультимедийных технологий;
- использование электронной образовательной среды университета;
- использование информационно-справочного обеспечения, такого как: онлайн словарей, справочников;
- использование специализированных справочных систем (электронных учебников, виртуальных экскурсий и справочников), коллекций иллюстраций и фотоизображений;
- организация взаимодействия с обучающимися посредством электронной почты, форумов;
- использование электронных конспектов лекций.

Таблица 8

### Перечень электронных библиотечных систем

№	Наименование ЭБС	Ссылка к ЭБС
1	Консультант студента	<a href="http://www.studentlibrary.ru/">http://www.studentlibrary.ru/</a>
2	Лань	<a href="https://e.lanbook.com/">https://e.lanbook.com/</a>
3	Виртуальная книжная полка НТБ НГТУ	<a href="http://cdot-nntu.ru/электронная_библиотека">http://cdot-nntu.ru/электронная_библиотека</a>
4	Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам"	<a href="http://window.edu.ru/">http://window.edu.ru/</a>



**7.2. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства, необходимого для освоения дисциплины**

Таблица 9

**Программное обеспечение**

№ п/п	Программное обеспечение, используемое в университете на договорной основе	Программное обеспечение свободного распространения
1	Microsoft Windows 10 (подписка MSDN 700593597, подписка DreamSparkPremium, 19.06.19)	Adobe Acrobat Reader <a href="https://acrobat.adobe.com/ru/ru/acrobat/pdf-reader.html">https://acrobat.adobe.com/ru/ru/acrobat/pdf-reader.html</a>
2	Microsoft office 2010 (Лицензия № 49487295 от 19.12.2011)	OpenOffice <a href="https://www.openoffice.org/ru/">https://www.openoffice.org/ru/</a>
4	Консультант Плюс	PTC Mathcad Express <a href="https://www.mathcad.com/ru">https://www.mathcad.com/ru</a>

**Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем**

В таблице 10 указан перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем, к которым обеспечен доступ (удаленный доступ).

Таблица 10

**Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем**

№ п/п	Наименование профессиональной базы данных, информационно-справочной системы	Доступ к ресурсу (удаленный доступ с указанием ссылки/доступ из локальной сети университета)
1	2	3
1	База данных стандартов и регламентов РОССТАНДАРТ	<a href="https://www.gost.ru/portal/gost//home/standarts">https://www.gost.ru/portal/gost//home/standarts</a>
2	Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем	<a href="https://cyberpedia.su/21x47c0.html">https://cyberpedia.su/21x47c0.html</a>
3	Инструменты и веб-ресурсы для веб-разработки – 100+	<a href="https://techblog.sdstudio.top/blog/instrumenty-i-veb-resursy-dlia-veb-razrabotki-100-plus">https://techblog.sdstudio.top/blog/instrumenty-i-veb-resursy-dlia-veb-razrabotki-100-plus</a>
4	Справочная правовая система «КонсультантПлюс»	доступ из локальной сети

## 8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ РЕСУРСЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОВЗ

В таблице 11 указан перечень образовательных ресурсов, имеющих формы, адаптированные к ограничениям их здоровья, а также сведения о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования.

Таблица 11

### Образовательные ресурсы для инвалидов и лиц с ОВЗ

№	Перечень образовательных ресурсов, приспособленных для использования инвалидами и лицами с ОВЗ	Сведения о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования
1	ЭБС «Консультант студента»	озвучка книг и увеличение шрифта
2	ЭБС «Лань»	специальное мобильное приложение - синтезатор речи, который воспроизводит тексты книг и меню навигации
3	ЭБС «Юрайт»	версия для слабовидящих

Согласно Федеральному Закону об образовании 273-ФЗ от 29.12.2012 г. ст. 79, п.8 "Профессиональное обучение и профессиональное образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляются на основе образовательных программ, адаптированных при необходимости для обучения указанных обучающихся". АОП разрабатывается по каждой направленности при наличии заявлений от обучающихся, являющихся инвалидами или лицами с ОВЗ и изъявивших желание об обучении по данному типу образовательных программ.

## 9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ, НЕОБХОДИМОЕ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Учебные аудитории для проведения занятий по дисциплине, оснащены оборудованием и техническими средствами обучения.

В таблице 12 перечислены:

- учебные аудитории для проведения учебных занятий, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения;
- помещения для самостоятельной работы обучающихся, которые оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ДПИ НГТУ.

Таблица 12

### Оснащенность аудиторий и помещений для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

№	Наименование аудиторий и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность аудиторий помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
1	1161 Аудитория для лекционных занятий Нижегородская обл., г. Дзержинск, ул. Гайдара, д. 49	Комплект демонстрационного оборудования: ПК, с выходом на мультимедийный проектор, на базе Intel Pentium G4560 3.5 ГГц, 4 Гб ОЗУ, монитор 20' – 1шт. Мультимедийный проектор Epson- 1 шт;	<ul style="list-style-type: none"><li>• Microsoft Windows 7 (подписка DreamSpark Premium)</li><li>• Apache OpenOffice 4.1.8 (свободное ПО);</li><li>• Mozilla Firefox (свободное ПО);</li><li>• Adobe Acrobat Reader (свободное ПО);</li><li>• 7-zip для Windows (свободное ПО);</li></ul>

№	Наименование аудиторий и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность аудиторий помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
		Экран – 1 шт.	
2	<b>1329</b> Аудитория учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплект демонстрационного оборудования: ПК, с выходом на мультимедийный проектор, на базе Intel Pentium G4560 3.5 ГГц, 4 Гб ОЗУ, монитор 20' – 1шт. Мультимедийный проектор Epson- 1 шт; Экран – 1 шт.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Windows 7 (подписка DreamSpark Premium)</li> <li>• Apache OpenOffice 4.1.8 (свободное ПО);</li> <li>• Mozilla Firefox (свободное ПО);</li> <li>• Adobe Acrobat Reader (свободное ПО);</li> <li>7-zip для Windows (свободное ПО);</li> </ul>
3	<b>1234</b> Научно-техническая библиотека ДПИ НГТУ, студенческий читальный зал; Нижегородская обл., г. Дзержинск, ул. Гайдара, д. 49	Комплект демонстрационного оборудования: ПК, с выходом на мультимедийный проектор, на базе Intel Pentium G4560 3.5 ГГц, 4 Гб ОЗУ, монитор 20' – 1шт. Мультимедийный проектор Epson- 1 шт; Экран – 1 шт.; Набор учебно-наглядных пособий	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Windows 10 Домашняя (поставка с ПК)</li> <li>• LibreOffice 6.1.2.1. (свободное ПО)</li> <li>• Foxit Reader (свободное ПО);</li> <li>• 7-zip для Windows (свободное ПО)</li> </ul>
4	<b>1443а</b> компьютерный класс - помещение для СРС, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), Нижегородская обл., г. Дзержинск, ул. Гайдара, д. 49	ПК на базе Intel Celeron 2.67 ГГц, 2 Гб ОЗУ, монитор Acer 17' – 4 шт. ПК подключены к сети «Интернет» и обеспечивают доступ в электронную информационно-образовательную среду университета	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Windows 7 (подписка DreamSpark Premium)</li> <li>• Apache OpenOffice 4.1.8 (свободное ПО);</li> <li>• Mozilla Firefox (свободное ПО);</li> <li>• Adobe Acrobat Reader (свободное ПО);</li> <li>• 7-zip для Windows (свободное ПО);</li> <li>• КонсультантПлюс (ГПД № 0332100025418000079 от 21.12.2018);</li> </ul>

## 10. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

### 10.1. Общие методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины, образовательные технологии

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

Контактная работа: аудиторная, внеаудиторная, а также проводится в электронной информационно-образовательной среде университета (далее - ЭИОС).

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- балльно-рейтинговая технология оценивания;

- текущий контроль знаний в форме тестирования в среде MOODLE.

При преподавании дисциплины «Искусство делового общения», используются современные образовательные технологии, позволяющие повысить активность обучающихся при освоении материала курса и предоставить им возможность эффективно реализовать часы самостоятельной работы.

### **10.2. Методические указания для занятий лекционного типа**

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов тематического плана. В ходе лекционных занятий раскрываются базовые вопросы в рамках каждой темы дисциплины (Таблица 5). Обозначаются ключевые аспекты тем, а также делаются акценты на наиболее сложные и важные положения изучаемого материала. Материалы лекций являются опорной основой для подготовки обучающихся к практическим занятиям и выполнения заданий самостоятельной работы, а также к мероприятиям текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.

В ходе лекционных занятий рекомендуется вести конспектирование учебного материала.

### **10.3. Методические указания по освоению дисциплины на занятиях семинарского типа**

Практические (семинарские) занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы. Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам.

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- получение умений и навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;
- подведение итогов занятий по рейтинговой системе.

Приводятся конкретные методические указания для обучающихся по выполнению реферата, требования к их оформлению, порядок сдачи.

### **10.4. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся**

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы, представленной в Разделе 6.

В процессе самостоятельной работы при изучении дисциплины студенты могут работать на компьютере в специализированных аудиториях для самостоятельной работы (указано в таблице 12). В аудиториях имеется доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) и электронной библиотечной системе (ЭБС), где в электронном виде располагаются учебные и учебно-методические материалы, которые могут быть использованы для самостоятельной работы при изучении дисциплины.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

## 11. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Результат обучения считается сформированным на повышенном уровне**, если теоретическое содержание курса освоено полностью. При устных собеседованиях обучающийся исчерпывающе, последовательно, четко и логически излагает учебный материал; свободно справляется с вопросами и другими видами заданий, использует в ответе дополнительный материал. Все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, обучающийся способен анализировать полученные результаты, проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

**Результат обучения считается сформированным на пороговом уровне**, если теоретическое содержание курса в основном освоено. При устных собеседованиях обучающийся последовательно излагает учебный материал; при затруднениях способен после наводящих вопросов продолжить обсуждение, справляется с вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, обучающийся способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий

**Результат обучения считается несформированным**, если обучающийся при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже трех по оценочной системе, что соответствует допороговому уровню.

### 11.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе текущего контроля успеваемости

#### 11.1.1. Типовые темы рефератов

1. Проблемы этикета и этики в ситуации спора.
2. Культура деловой речи и деловой этикет.
3. Основы делового этикета.
4. Этикет делового общения.
5. Вербальные и невербальные средства делового общения.
6. Межличностные и служебные уровни делового общения.

#### 11.1.2. Типовые тестовые задания

1. Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в...
  - а. служебной сфере
  - б. сфере общения
  - в. процессе взаимодействия
  - г. личном плане
2. Специфической особенностью Делового общения является...
  - а. неограниченность во времени
  - б. регламентированность
  - в. отсутствие норм и правил
  - г. разговор по душам

3. Деловой этикет включает в себя группы правил
  - а. нормы, взаимодействие равных по статусу
  - б. наставления, определенный контакт руководителя и подчиненного
  - в. требования руководителя к высшему управленческому звену
  - г. приказы подчиненного для руководителя
  
4. Установка контакта (знакомства) в Деловом общении предполагает
  - а. соблюдение нейтралитета
  - б. нарушение правил этикета
  - в. понимание другого человека
  - г. представление себя другому человеку
  
5. Служебные контакты должны строиться на...
  - а. партнерских началах
  - б. взаимном интересе
  - в. личной выгоде
  - г. корыстном интересе
  
6. По способу обмена информацией различают Деловое общение:
  - а. печатное
  - б. устное деловое общение
  - в. письменное
  - г. приказное
  
7. Устные виды Делового общения разделяются на...
  - а. монологические
  - б. групповые
  - в. письменные
  - г. печатные
  
8. Письменные виды Делового общения – это...
  - а. отчет, справка
  - б. докладная, акт
  - в. объяснительные записки
  - г. многочисленные служебные документы
  
9. Переговоры - обсуждение с целью...
  - а. приятного времяпрепровождения
  - б. заключение соглашения по какому-либо вопросу
  - в. выяснение отношений
  - г. навязывания своих условий сделки
  
10. Залог успеха деловой беседы проявляется через ее участников в...
  - а. компетентности
  - б. тактичности и доброжелательности
  - в. грубости и резкости
  - г. конфликтности, возбудимости
  
11. Важным элементом Деловой беседы является умение...
  - а. говорить
  - б. молчать

- в. слушать
- г. критиковать

12. Для уяснения проблемы при Деловом общении целесообразно задавать вопрос открытого типа, на который требуется ответ...

- а. развернутый
- б. однозначный
- в. двусмысленный
- г. неопределенный

13. Наиболее распространенной формой Делового общения является...

- а. монолог
- б. общение группой
- в. диалоговое общение
- г. молчание

14. Наиболее распространенной формой группового обсуждения Деловых (служебных) вопросов являются...

- а. пикники
- б. совещания и собрания
- в. тренинги
- г. деловые игры

15. Главное требование культуры общения по телефону – это...

- а. краткость (лаконичность) изложения
- б. длительность общения
- в. четкость изложения
- г. жесткость в разговоре

16. Деловые беседы и переговоры осуществляются в форме...

- а. невербальной
- б. вербальной
- в. рефлексивной
- г. неререфлексивной

17. Деловые беседы часто проходят...

- а. на улице
- б. в формальной обстановке
- в. в общественном транспорте
- г. в неформальной обстановке

18. Деловая беседа может...

- а. предварять переговоры
- б. вредить переговорам
- в. быть их составной частью
- г. способствовать конфликтной ситуации

19. Первым этапом переговорного процесса может быть...

- а. ультиматум
- б. ознакомительная встреча (деловая беседа)
- в. обсуждение претензий
- г. встреча экспертов

20. Общаясь через переводчика, необходимо соблюдать следующие правила...
- а. сопровождать речь поговорками
  - б. говорить медленно, четко формулируя мысли
  - в. говорить большой объем материала
  - г. учитывать реакцию партнеров
21. Овладение навыками Делового общения является необходимым для будущих деловых людей
- а. менеджеров
  - б. воспитателей детского сада
  - в. обходчиков путей
  - г. экономистов
22. Общение всегда есть диалог
- а. одного человека с другим
  - б. наедине с собой
  - в. человека с машиной
  - г. технических устройств
23. Профессиональное общение руководителя зависит от...
- а. характера взаимосвязей и взаимоотношений с подчиненными
  - б. установок и ценностей руководителя
  - в. характера взаимосвязей и взаимоотношений с коллегами
  - г. все ответы верны

### ***11.1.3. Типовые вопросы и задания для устного и письменного опроса***

1. Функциональные стили речи. Характеристика официально-делового стиля.
2. Язык и стиль делового общения.
3. Диалог в деловом общении.
4. Реквизиты документов.
5. Реквизиты делового письма.
6. Этикет устной и письменной деловой речи.
7. Деловая беседа.
8. Организация совещаний.
9. Определение регламента мероприятия.

### ***11.1.4. Типовые примеры презентаций***

1. Этика и психология делового общения или искусство управлять людьми.
2. Этикет делового общения. Деловой этикет в Англии. Деловой этикет в Германии.
3. Организация совещаний.
4. Особенности речи перед микрофоном и телевизионной камерой.
5. Телефонный этикет.
6. Логика, этика и эстетика публичного выступления.

### ***11.2. Типовые контрольные задания, необходимые для оценки знаний, умений, навыков в ходе промежуточной аттестации по дисциплине «Искусство делового общения»***

Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине: Зачет (*по результатам накопительного рейтинга или в форме компьютерного тестирования*).  
Форма проведения зачета: тестирование или устно-письменная форма (предполагается при сдаче академической задолженности).



***Примерные вопросы к зачету по дисциплине «Искусство делового общения»***

1. Основные понятия курса.
2. Основные критерии делового общения.
3. Функциональные стили речи. Характеристика официально-делового стиля.
4. Язык и стиль делового общения.
5. Реквизиты делового письма.
6. Этикет устной и письменной деловой речи.
7. Требования к письменной деловой речи.
8. Диалог.
9. Деловая беседа.
10. Переговоры. Цели и задачи переговоров.

**Регламент проведения текущего контроля в форме компьютерного тестирования**

<b>Кол-во заданий в банке вопросов</b>	<b>Кол-во заданий, предъявляемых обучающемуся</b>	<b>Время на тестирование, мин.</b>
<b>100</b>	<b>20</b>	<b>30</b>

Полный фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации в форме компьютерного тестирования размещен в банке вопросов данного курса дисциплины в СДО MOODLE.