

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

« 09 » 06 2023 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: 2023

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.

Дзержинск 2023

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 02.06.2023г. № 9

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры-разработчика РПД Экономика и гуманитарные дисциплины  
протокол от 08.06.2023г. № 9а

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: 15.04.02 - 16

## 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
5. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины.....	13
6. Учебно-методическое обеспечение дисциплины.....	16
7. Информационное обеспечение дисциплины.....	16
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
11. Оценочные средства для контроля освоения дисциплины .....	21

## 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 очной формы обучения

Компетенция	Названия учебных дисциплин, модулей, практик, участвующих в формировании компетенции вместе с данной дисциплиной	Курсы / семестры обучения			
		1 курс		2 курс	
		1 семестр	2 семестр	3 семестр	4 семестр
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-заочной формы 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	надёжные источники информации	работать с противоречивой информацией из разных источников	навыками критической оценки надёжности 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.

Формат изучения дисциплины: с использованием элементов электронного обучения.

Таблица 3

#### Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ по семестрам для студентов очной формы обучения

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

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр
		3-й
<b>1. Контактная работа обучающихся с преподавателем</b> (по видам учебных занятий) <b>(всего)</b> , в том числе:	21	21
<b>1.1. Аудиторные занятия (всего)</b> , в том числе:	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 очной формы обучения

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: кодУК;ОПК; 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		

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код УК; ОПК; 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	MOODLE		
	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-заочной формы обучения

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код УК; ОПК; 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: код УК; ОПК; 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>				

## **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;	• Microsoft Windows 7 (подписка DreamSpark Premium) • Apache OpenOffice 4.1.8 (свободное ПО); • Mozilla Firefox (свободное ПО); • Adobe Acrobat Reader (свободное ПО); 7-zip для Windows (свободное ПО);

№	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	1329 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	1234 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	1443а 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.

**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. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

**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.