


Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		



**УТВЕРЖДЕНО**  
решением Ученого совета  
факультета культуры и искусства  
от «20» мая 2022 г., протокол №12/243

Председатель /Н.С. Сафронов/  
(подпись)

Зав.кафедрой дизайна и  
искусства интерьера факультета  
культуры и искусства  
Е.Л.Силантьева (по доверенности  
№ 2644/08 от 13.09.2021г.)

### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина:	<b>Искусство делового общения</b>
Факультет:	<b>Факультет культуры и искусства</b>
Кафедра	<b>Кафедра журналистики, филологии, документоведения и библиотекведения</b>
Курс	<b>4</b>

Направление (специальность): **46.03.02 «Документоведение и архивоведение»**  
(бакалавриат)

(код направления (специальности), полное наименование)

Направленность (профиль/специализация): **Документоведение и документационное обеспечение управления**

Форма обучения: **очная**

(очная, заочная, очно-заочная (указать только те, которые реализуются))

Дата введения в учебный процесс УлГУ: **«01» сентября 2022 г.**

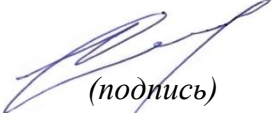
Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № 10 от 15 мая 2023 г.


Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол №      от      20     г.

Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол №      от      20     г.



Сведения о разработчиках:


ФИО	Кафедра	Должность, ученая степень, звание
<b>Ходжаян Е.Г.</b>	<b>Кафедра журналистики, филологии, документоведения и библиотекведения</b>	<b>Старший преподаватель</b>

<b>СОГЛАСОВАНО</b>	
Заведующий кафедрой журналистики, филологии, документоведения и библиотекведения	
 (подпись)	/О.Р. Самарцев/ (ФИО)
«18» мая 2022 г.	

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

### ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения или ссылка на прилагаемый текст изменения	ФИО заведующего кафедрой, реализующей дисциплину	Подпись	Дата
1	Внесение изменений в п.п. а) Список рекомендуемой литературы п. 11 «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» с оформлением приложения 1.	Самарцев О. Р.		15.05.2023
2	Внесение изменений в п.п. в) Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы п. 11 «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» с оформлением приложения 2.	Самарцев О. Р.		15.05.2023

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

### Цели освоения дисциплины:

– формирование у студентов научного представления о роли деловой коммуникации в системе наук о человеке и ознакомление с современными подходами в сфере делового общения.

### Задачи освоения дисциплины:

- изучение основных понятий и терминов дисциплины «Искусство делового общения»;
- изучение сущности и формы делового общения;
- изучение нормативно-правовой базы;
- овладение навыками воздействия информации на выбор ценностных ориентаций и моделей поведения в практическом труде.


В результате изучения курса студенты должны свободно ориентироваться в коммуникационных процессах управления, знать принципы и закономерности ведения деловых переговоров, встреч, совещаний, обладать основами речевой, логической и психологической и невербальной культуры делового общения, основами ведения делового протокола.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина является дисциплиной по выбору и относится к вариативной части Блока Б1 «Дисциплины (модули)» основной профессиональной образовательной программы (ОПОП), устанавливаемой вузом. Данная дисциплина является одной из основополагающих дисциплин в системе подготовки бакалавра по направлению 46.03.02 «Документоведение и архивоведение». Она охватывает широкий круг проблем и поэтому связана со многими дисциплинами, направленными на формирование компетенций по технологическому и нормативно-правовому обеспечению документной деятельности, реализации инновационных проектов создания конкурентоспособных государственных и муниципальных услуг, процессам освоения и использования информационных продуктов и услуг, новых технологий, новых видов ресурсов, новых форм и методов организации делопроизводства и архивного дела, новых рынков и их возможных сочетаний и т. п.

Дисциплина читается в 7-ом семестре 4-ого курса студентам очной формы обучения и базируется на отдельных компонентах компетенций, сформированных у обучающихся в ходе изучения предшествующих учебных дисциплин учебного плана:

- Межкультурные коммуникации
- Офисные технологии
- Официально-деловой стиль в документационном обеспечении управления
- Русский язык и культура речи
- Стилистика делового языка
- Теоретические основы редактирования текста
- Иностранный язык
- Исследовательская и проектная работа в документоведении и архивоведении
- Ознакомительная практика
- Основы речевой коммуникации в СМИ
- Психология и педагогика
- Современная организация госучреждений
- Современные исследования в документоведении и архивоведении
- Документная лингвистика
- Документоведение

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

- Организация и технология документационного обеспечения управления
- Особенности документных текстов
- Проектная деятельность
- Профилактика коррупции средствами документационного обеспечения управления
- Современные медиакоммуникации
- Электронный документооборот как инструмент борьбы с коррупцией
- Деловой этикет
- Информационные технологии в документационном обеспечении управления и архивном деле
- Конфиденциальное делопроизводство
- Организационно-информационное обеспечение деятельности руководителя
- Организация секретарского обслуживания
- Теория менеджмента
- Документационное обеспечение управления в бюджетных организациях
- Корпоративная этика
- Основы переговорного процесса
- Стандартизация документационного обеспечения управления
- Управление качеством
- Археография.


Для освоения дисциплины студент должен иметь следующие «входные» знания, умения, навыки и компетенции:

- знание базовых профессиональных понятий и определений в области этики и этикета;
- способность использовать нормативные правовые документы;
- способность использовать основные положения и методы социально-гуманитарных наук;
- способность анализировать социально-значимые проблемы и процессы.

Результаты освоения дисциплины будут необходимы для дальнейшего процесса обучения в рамках поэтапного формирования компетенций при изучении следующих специальных дисциплин:

- Кадровое делопроизводство и архивы документов по личному составу
  - Организация и документирование работы с обращениями граждан
  - Организация работы с электронными документами
  - Технология работы с обращениями граждан
  - Электронное делопроизводство
  - Аналитика текста
  - Информационно-аналитические технологии
  - Правила оформления делового письма в России
  - Проектная деятельность архивов
  - Стандарты оформления деловых писем
  - Управление документами за рубежом,
- а также при прохождении преддипломной практики и государственной итоговой аттестации.

### **3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:


Код и наименование реализуемой компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИД-1 ук4 Знать: основные функции языка; правила составления и оформления управленческих документов; этические нормы и принципы делового общения; стилистическую систему современного русского языка на всех его структурных уровнях (лексико-фразеологическом, словообразовательном, морфологическом, синтаксическом); ИД-2 ук4 Уметь: ориентироваться в нормах современного русского языка; различать и устранять ошибки, связанные с нарушениями норм русского языка; составлять и редактировать официальные тексты, относящиеся к различным жанрам служебных документов; использовать параллельные синтаксические конструкции (в зависимости от сферы общения); ИД-3 ук4 Владеть: навыками работы с различными словарями; практическими навыками обнаружения стилистических ошибок в речи и приемами их исправления, обосновывая сделанные в тексте изменения; комплексом знаний и навыков для составления и оформления аналитических, отчетных и экспертных материалов; навыками проведения редакторского анализа и правки текста.
ПК-10 Способен осуществлять документационное обеспечение управления организацией	ИД-1 пк10 Знать: методы управления, применяемые в информационно-документационной деятельности и архивном деле; современные тенденции в области документоведения и архивоведения; требования в организации кадрового делопроизводства ИД-2 пк10 Уметь: оценивать последствия изменения внутренней и внешней среды; применять информационные технологии в ДОУ и архивном деле; ИД-3 пк10 Владеть: способностью создавать и вести системы документационного обеспечения управления в организации; ИД-3.1 пк-10 современными технологиями ДОУ, регулируемые государственными и отраслевыми стандартами; современными архивными технологиями, регулируемые государственными и отраслевыми стандартами

#### 4. ОБЩАЯ ТРУДОЕМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 4.1. Объем дисциплины в зачетных единицах (всего) 4 зачетные единицы

##### 4.2. Объем дисциплины по видам учебной работы (в часах)

Вид учебной работы	Количество часов (форма обучения очная)	
	Всего по плану	В т.ч. по семестрам
		7
1	2	3
Контактная работа обучающихся с преподавателем в соответствии с УП	72	72/72*
Аудиторные занятия:	72	72/72*
• лекции	36	36/36*


Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

• семинарские и практическое занятие	36	36/36*
• лабораторные работы, практикумы	-	-
Самостоятельная работа	36	36
Форма текущего контроля знаний и контроля самостоятельной работы: тестирование, контр. работа, коллоквиум, реферат и др. (не менее 2 видов)	устный опрос, практическое задание	устный опрос, практическое задание
Курсовая работа	-	-
Виды промежуточной аттестации (экзамен, зачет)	36 экзамен	36 экзамен
Всего часов по дисциплине	144	144

\*В случае необходимости использования в учебном процессе частично/исключительно дистанционных образовательных технологий в таблице через слеш указано количество часов работы ППС с обучающимися для проведения занятий в дистанционном формате с применением электронного обучения

#### 4.3. Содержание дисциплины. Распределение часов по темам и видам учебной работы: Форма обучения очная

Название разделов и тем	Всего	Виды учебных занятий					Форма текущего контроля знаний
		Аудиторные занятия			Занятия в интерактивной форме	Самостоятельная работа	
		Лекции	Практические занятия, семинары	Лабораторные работы, практикумы			
1	2	3	4	5	6	7	8
1. Деловое общение как средство реализации управленческих функций руководителя	9	4	2	-	-	3	устный опрос
2. Этика делового общения. Этические аспекты доступности информации в Интернет. Нормы служебного этикета.	9	4	2	-	4	3	устный опрос
3. Правила знакомства, приветствия, представления. Искусство первого впечатления.	7	-	4	-	-	3	устный опрос, практическое задание
4. Визитные карточки: виды и правила пользования.	7	-	4	-	2	3	устный опрос, практическое задание
5. Формы и виды делового общения. Ведение деловой беседы.	9	4	2	-	-	3	устный опрос
6. Деловые ситуации по телефону.	7	-	4	-	2	3	устный опрос
7. Переговоры: подготовка, организация, тактика ведения.	9	4	2	-	-	3	устный опрос
8. Нормы делового этикета для выставок и ярмарок.	9	4	2	-	-	3	устный опрос
9. Эффективная презентация и	11	4	4	-	-	3	устный

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

нормы делового этикета. Самопрезентация. Резюме.							опрос
10. Виды приемов. Поведение на приемах	11	4	4	-	-	3	устный опрос
11. Культура оформления документов в деловом общении.	11	4	4	-	-	3	устный опрос
12. Международный деловой этикет.	9	4	2	-	-	3	устный опрос
Экзамен по дисциплине	36						
Итого	144	36	36	-	8	36	

## 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

**Тема 1.** Деловое общение как средство реализации управленческих функций руководителя.

Деловое общение в работе менеджера. Цели и задачи делового общения, его содержание. Особенности делового общения как вида профессиональной деятельности. Развитие взаимоотношений и взаимодействия людей в деловом общении. Принципы деловых контактов.

**Тема 2.** Этика делового общения.

Этика общечеловеческая и этика профессиональная. Формирование профессиональной этики. Принципы этики деловых отношений. Этикет и его виды. Формы регулирования поведения человека в современном обществе. Этические аспекты доступности информации в Интернет. Правила сетевого этикета - нэтикет. Основные правила для пользователей электронной почты. Правила телеконференций.

**Тема 3.** Правила знакомства, приветствия, представления.

Приветствие – первый признак вежливости. Правила приветствия в деловой сфере. Рукопожатие – неперемный атрибут деловой встречи. Виды рукопожатий. Деловое представление: основные правила служебного этикета. Искусство первого впечатления.

Сознательное формирование положительного первого впечатления. Вербальные компоненты. Вокальные компоненты. Визуальные компоненты.

**Тема 4.** Визитные карточки: виды и правила пользования.

Назначение, функции визитной карточки в деловой жизни. Виды визитных карточек. Особенности вручения и использования визитных карточек. Требования к оформлению визитных карточек.

**Тема 5.** Формы и виды делового общения.


Вербальное общение. Искусство устной деловой речи. Невербальная коммуникация. Наиболее распространенные формы делового общения: деловые беседы, презентации, круглые столы, пресс-конференции, дни открытых дверей, брифинги. Ведение деловой беседы. Достоинства и значение деловой беседы в коммерческой, политической и иной деятельности. Задачи и функции деловой беседы. Основные этапы деловой беседы: подготовительные мероприятия, начало беседы, информирование присутствующих, аргументирование выдвигаемых положений, завершение беседы. Методы и тактика аргументирования.

**Тема 6.** Деловые ситуации по телефону.

Практические рекомендации и нормы делового этикета в отношении телефонного разговора. Методы достижения результативности телефонного делового разговора в рамках этикета.

**Тема 7.** Переговоры: подготовка, организация, тактика ведения.

Роль деловых переговоров в развитии и обеспечении эффективности деловых отношений. Этапы и порядок ведения переговорного процесса. Тактика ведения

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

переговоров.

**Тема 8.** Нормы делового этикета для выставок и ярмарок.

Роль и место выставок и ярмарок в развитии деловых отношений. Задачи выставок и ярмарок. Требования делового этикета, предъявляемые к фирме-организатору и фирмам-участницам выставок и ярмарок. Формы и виды деловых отношений, складывающихся на выставке (ярмарке). Основная мораль выставочных мероприятий.

**Тема 9.** Эффективная презентация и нормы делового этикета.

Цели и задачи презентации, ее виды. Содержание презентации, методы ее проведения. Требования делового этикета для фирмы, организующей деловую презентацию и для приглашенных. Рекомендации выступающему на презентации. Самопрезентация. Резюме.

Ситуации, при которых возникает потребность в устной самопрезентации. Основные характеристики. Цели самопрезентации и основное содержание. Краткая устная презентация. Развернутая устная презентация. Правила написания резюме.

**Тема 10.** Виды приемов. Поведение на приемах.

Цели и назначение деловых приемов. Виды деловых приемов. Нормы делового этикета в отношении рассылки приглашения и ответа на них. Требования этикета к подготовке и организации делового приема (помещение, украшение стола, сервировка и т.д.)

**Тема 11.** Культура оформления документов в деловом общении.

Важность работы со служебными документами – письменными видами делового общения. Общие принципы работы с документами, основные требования к их внешнему виду, языку, стилю. Соответствие документа принципам технической этики, принятым стандартам.

**Тема 12.** Международный деловой этикет.

Общие принципы международного этикета. Деловой этикет в разных странах: США, Германия, Франция, Япония, Англия, Италия. Особенности национальных норм делового этикета.

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов учебной дисциплины и должен давать наибольший объем информации и обеспечивать более глубокое понимание учебных вопросов при значительно меньших затратах времени, чем это требуется большинству студентов на самостоятельное изучение материала.

## 6. ТЕМЫ ПРАКТИЧЕСКИХ И СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

**Тема 1.** Деловое общение как средство реализации управленческих функций руководителя (форма проведения – семинар).

**Вопросы по теме** (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).


Деловое общение в работе менеджера. Цели и задачи делового общения, его содержание. Особенности делового общения как вида профессиональной деятельности. Развитие взаимоотношений и взаимодействия людей в деловом общении. Принципы деловых контактов.

**Тема 2.** Этика делового общения (форма проведения – семинар).

**Вопросы по теме** (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).

Этика общечеловеческая и этика профессиональная. Формирование профессиональной этики. Принципы этики деловых отношений. Этикет и его виды. Формы регулирования поведения человека в современном обществе. Этические аспекты



Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

доступности информации в Интернет. Правила сетевого этикета - нэтикет. Основные правила для пользователей электронной почты. Правила телеконференций.

**Тема 3.** Правила знакомства, приветствия, представления (форма проведения – практическое занятие).

**Вопросы по теме** (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).

Приветствие – первый признак вежливости. Правила приветствия в деловой сфере. Рукопожатие – неперемный атрибут деловой встречи. Виды рукопожатий. Деловое представление: основные правила служебного этикета. Искусство первого впечатления.

Сознательное формирование положительного первого впечатления. Вербальные компоненты. Вокальные компоненты. Визуальные компоненты.

**Тема 4.** Визитные карточки: виды и правила пользования (форма проведения – практическое занятие).

**Вопросы по теме** (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).

Назначение, функции визитной карточки в деловой жизни. Виды визитных карточек. Особенности вручения и использования визитных карточек. Требования к оформлению визитных карточек.

**Тема 5.** Формы и виды делового общения (форма проведения – семинар).

**Вопросы по теме** (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).

Вербальное общение. Искусство устной деловой речи. Невербальная коммуникация. Наиболее распространенные формы делового общения: деловые беседы, презентации, круглые столы, пресс-конференции, дни открытых дверей, брифинги. Ведение деловой беседы. Достоинства и значение деловой беседы в коммерческой, политической и иной деятельности. Задачи и функции деловой беседы. Основные этапы деловой беседы: подготовительные мероприятия, начало беседы, информирование присутствующих, аргументирование выдвигаемых положений, завершение беседы. Методы и тактика аргументирования.

**Тема 6.** Деловые ситуации по телефону (форма проведения – семинар).

**Вопросы по теме** (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).

Практические рекомендации и нормы делового этикета в отношении телефонного разговора. Методы достижения результативности телефонного делового разговора в рамках этикета.

**Тема 7.** Переговоры: подготовка, организация, тактика ведения (форма проведения – практическое занятие).

**Вопросы по теме** (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).

Роль деловых переговоров в развитии и обеспечении эффективности деловых отношений. Этапы и порядок ведения переговорного процесса. Тактика ведения переговоров.

**Тема 8.** Нормы делового этикета для выставок и ярмарок (форма проведения – семинар).


**Вопросы по теме** (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).

Роль и место выставок и ярмарок в развитии деловых отношений. Задачи выставок и ярмарок. Требования делового этикета, предъявляемые к фирме-организатору и фирмам-участницам выставок и ярмарок. Формы и виды деловых отношений, складывающихся на выставке (ярмарке). Основная мораль выставочных мероприятий.

**Тема 9.** Эффективная презентация и нормы делового этикета (форма проведения – практическое занятие).

**Вопросы по теме** (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).

Цели и задачи презентации, ее виды. Содержание презентации, методы ее проведения. Требования делового этикета для фирмы, организующей деловую презентацию и для приглашенных. Рекомендации выступающему на презентации.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

Самопрезентация. Резюме.

Ситуации, при которых возникает потребность в устной самопрезентации. Основные характеристики. Цели самопрезентации и основное содержание. Краткая устная презентация. Развернутая устная презентация. Правила написания резюме.

**Тема 10.** Виды приемов. Поведение на приемах (форма проведения – семинар).

**Вопросы по теме** (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).

Цели и назначение деловых приемов. Виды деловых приемов. Нормы делового этикета в отношении рассылки приглашения и ответа на них. Требования этикета к подготовке и организации делового приема (помещение, украшение стола, сервировка и т.д.)

**Тема 11.** Культура оформления документов в деловом общении (форма проведения – практическое занятие).

**Вопросы по теме** (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).

Важность работы со служебными документами – письменными видами делового общения. Общие принципы работы с документами, основные требования к их внешнему виду, языку, стилю. Соответствие документа принципам технической этики, принятым стандартам.

**Тема 12.** Международный деловой этикет.

**Вопросы по теме** (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).

Общие принципы международного этикета. Деловой этикет в разных странах: США, Германия, Франция, Япония, Англия, Италия. Особенности национальных норм делового этикета.

Практические (семинарские занятия) представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают основные разделы.

Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях. В обязанности преподавателя входят: оказание методической помощи и консультирование студентов по соответствующим темам курса.

Активность на практических занятиях оценивается по следующим критериям:

- ответы на вопросы, предлагаемые преподавателем;
- участие в дискуссиях;
- выполнение проектных и иных заданий;
- ассистирование преподавателю в проведении занятий.

Доклады и оппонирование докладов проверяют степень владения теоретическим материалом, а также корректность и строгость рассуждений.


## 7. ЛАБОРАТОРНЫЕ РАБОТЫ, ПРАКТИКУМЫ

Данный вид работы не предусмотрен УП.

## 8. ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ, КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ, РЕФЕРАТОВ

Данный вид работы не предусмотрен УП.

## 9. ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ЭКЗАМЕНУ

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		


1. Деловое общение как средство реализации управленческих функций руководителя.
2. Этика делового общения. Деловые ситуации по телефону.
3. Виды приемов. Поведение на приемах.
4. Основные принципы этики деловых отношений.
5. Этические аспекты доступности информации в Интернет.
6. Нормы служебного этикета. Правила знакомства, приветствия, представления. Искусство первого впечатления.
7. Переговоры: подготовка, организация, тактика ведения
8. Цели и методы аргументирования.
9. Эффективная презентация и нормы деловой этики.
10. Культура оформления документов в деловом общении.
11. Международный деловой этикет.

## 10. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩИХСЯ

Содержание, требования, условия и порядок организации самостоятельной работы обучающихся с учетом формы обучения определяются в соответствии с «Положением об организации самостоятельной работы обучающихся», утвержденным Ученым советом УлГУ (протокол №8/268 от 26.03.2019 г.).

Форма обучения – очная.

Наименование темы	Виды самостоятельной работы	Объем в часах	Формы контроля
1. Деловое общение как средство реализации управленческих функций руководителя	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины;</li> <li>• Подготовка к сдаче экзамена</li> </ul>	3	устный опрос, экзамен
2. Этика делового общения. Этические аспекты доступности информации в Интернет. Нормы служебного этикета.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины;</li> <li>• Подготовка к сдаче экзамена</li> </ul>	3	устный опрос, экзамен
3. Правила знакомства, приветствия, представления. Искусство первого впечатления.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины;</li> <li>• Подготовка к выполнению практического задания;</li> <li>• Подготовка к сдаче экзамена</li> </ul>	3	устный опрос, проверка выполнения практического задания, экзамен
4. Визитные карточки: виды и правила пользования.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины;</li> <li>• Подготовка к выполнению практического задания;</li> <li>• Подготовка к сдаче экзамена</li> </ul>	3	устный опрос, проверка выполнения практического задания, экзамен
5. Формы и виды делового общения. Ведение деловой беседы.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины;</li> <li>• Подготовка к сдаче экзамена</li> </ul>	3	устный опрос, экзамен
6. Деловые ситуации по телефону.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проработка учебного материала</li> </ul>	3	устный опрос,

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

	с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины; • Подготовка к сдаче экзамена		экзамен
7. Переговоры: подготовка, организация, тактика ведения.	• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины; • Подготовка к сдаче экзамена	3	устный опрос, экзамен
8. Нормы делового этикета для выставок и ярмарок.	• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины; • Подготовка к сдаче экзамена	3	устный опрос, экзамен
9. Эффективная презентация и нормы делового этикета. Самопрезентация. Резюме.	• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины; • Подготовка к сдаче экзамена	3	устный опрос, экзамен
10. Виды приемов. Поведение на приемах	• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины; • Подготовка к сдаче экзамена	3	устный опрос, экзамен
11. Культура оформления документов в деловом общении.	• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины; • Подготовка к сдаче экзамена	3	устный опрос, экзамен
12. Международный деловой этикет.	• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины; • Подготовка к сдаче экзамена	3	устный опрос, экзамен

## 11. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ


### а) Список рекомендуемой литературы

#### основная:

1. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для вузов / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 247 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06495-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/493940>.
2. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. Ю. Родыгина. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 430 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3562-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/507885>

#### дополнительная:

1. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 463 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01527-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/488632>

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

2. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для вузов / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 202 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06415-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/493416>

3. Измайлова М.А., Деловое общение / Измайлова М.А. - М. : Дашков и К, 2011. - 252 с. - ISBN 978-5-394-01269-3 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394012693.html>

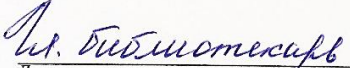


4. Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для вузов / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 161 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02406-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490073>.

5. Макаров, Б. В. Деловой этикет : учебное пособие / Б. В. Макаров, А. В. Непогода. — Ростов-на-Дону : Феникс, 2010. — 209 с. — ISBN 978-5-222-16860-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/1133.html>

#### **учебно-методическая:**


1. Ходжаян Е. Г. Методические указания по освоению дисциплины «Искусство делового общения» для студентов всех форм обучения факультета культуры и искусства направления бакалавриата 46.03.02 «Документоведение и архивоведение» профиль «Документоведение и документационное обеспечение управления» / Е. Г. Ходжаян; УлГУ, Фак. культуры и искусства. - Ульяновск : УлГУ, 2019. - Загл. с экрана; Неопубликованный ресурс. - Электрон. текстовые дан. (1 файл : 335 КБ). - Текст : электронный. URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Download/MObject/7418>

Согласовано:

 |  |   
Должность сотрудника научной библиотеки | ФИО | подпись | дата

#### **б) Программное обеспечение:**

1. Операционная система «Альт образование»
2. Офисный пакет «Мой офис»

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

**в) Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы**

**1. Электронно-библиотечные системы:**

1.1. Цифровой образовательный ресурс IPRsmart : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Компания «Ай Пи Ар Медиа». - Саратов, [2022]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.2. Образовательная платформа ЮРАЙТ : образовательный ресурс, электронная библиотека : сайт / ООО Электронное издательство ЮРАЙТ. - Москва, [2022]. - URL: <https://urait.ru>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.3. База данных «Электронная библиотека технического ВУЗа (ЭБС «Консультант студента») : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Политехресурс. - Москва, [2022]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.4. ЭБС Лань : электронно-библиотечная система : сайт / ООО ЭБС Лань. - Санкт-Петербург, [2022]. - URL: <https://e.lanbook.com>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.5. ЭБС Znanium.com : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Знаниум. - Москва, [2022]. - URL: <http://znanium.com>. - Режим доступа : для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

**2. КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: справочная правовая система. /ООО «Консультант Плюс» - Электрон. дан. - Москва : КонсультантПлюс, [2022].**

**3. Базы данных периодических изданий:**

3.1. База данных периодических изданий EastView : электронные журналы / ООО ИВИС. - Москва, [2022]. - URL: <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12>. - Режим доступа : для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

3.2. eLIBRARY.RU: научная электронная библиотека : сайт / ООО Научная Электронная Библиотека. - Москва, [2022]. - URL: <http://elibrary.ru>. - Режим доступа : для авториз. пользователей. - Текст : электронный

3.3. Электронная библиотека «Издательского дома «Гребенников» (Grebinnikon) : электронная библиотека / ООО ИД Гребенников. - Москва, [2022]. - URL: <https://id2.action-media.ru/Personal/Products>. - Режим доступа : для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

**4. Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» : электронная библиотека : сайт / ФГБУ РГБ. - Москва, [2022]. - URL: <https://нэб.рф>. - Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. - Текст : электронный.**

**5. SMART Imagebase : научно-информационная база данных EBSCO // EBSCOhost : [портал]. - URL: <https://ebSCO.smartimagebase.com/?TOKEN=EBSCO-1a2ff8c55aa76d8229047223a7d6dc9c&custid=s6895741>. - Режим доступа : для авториз. пользователей. - Изображение : электронные.**

**6. Федеральные информационно-образовательные порталы:**

6.1. Единое окно доступа к образовательным ресурсам : федеральный портал . - URL: <http://window.edu.ru/>. - Текст : электронный.

6.2. Российское образование : федеральный портал / учредитель ФГАУ «ФИЦТО». - URL: <http://www.edu.ru>. - Текст : электронный.


**7. Образовательные ресурсы УлГУ:**

7.1. Электронная библиотечная система УлГУ : модуль «Электронная библиотека» АБИС Мега-ПРО / ООО «Дата Экспресс». - URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Web>. - Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. - Текст : электронный.

СОГЛАСОВАНО:

*зам. нац. улит*      *Ключков В. В.*      *[Подпись]*      *03.06.2022*  
 Должность сотрудника УИТиГ      ФИО      подпись      дата



Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

## 12. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:

Аудитории для проведения лекций и семинарских занятий, для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, групповых и индивидуальных консультаций.

Аудитории укомплектованы специализированной мебелью, учебной доской. Аудитории для проведения лекций оборудованы мультимедийным оборудованием для предоставления информации большой аудитории. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде, электронно-библиотечной системе.

## 13. СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

– для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;

– для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;

– для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

В случае необходимости использования в учебном процессе частично/исключительно дистанционных образовательных технологий, организация работы ППС с обучающимися с ОВЗ и инвалидами предусматривается в электронной информационно-образовательной среде с учетом их индивидуальных психофизических особенностей


Разработчик

  
подпись

старший преподаватель Е.Г. Ходжаян

должность

ФИО

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

## Приложение 1

### 11. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### а) Список рекомендуемой литературы

##### основная:

1. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для вузов / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 239 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16428-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531022>.
2. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для вузов / Н. Ю. Родыгина. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 430 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16498-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531174>

##### дополнительная:

1. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16726-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531592>
2. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для вузов / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 202 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06415-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/515611>
3. Измайлова М.А., Деловое общение / Измайлова М.А. - М. : Дашков и К, 2011. - 252 с. - ISBN 978-5-394-01269-3 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394012693.html>
4. Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для вузов / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 161 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02406-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512058>.
5. Макаров, Б. В. Деловой этикет : учебное пособие / Б. В. Макаров, А. В. Непогода. — Ростов-на-Дону : Феникс, 2010. — 209 с. — ISBN 978-5-222-16860-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/1133.html>

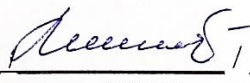
##### учебно-методическая:

1. Ходжаян Е. Г. Методические указания по освоению дисциплины «Искусство делового общения» для студентов всех форм обучения факультета культуры и искусства направления бакалавриата 46.03.02 «Документоведение и архивоведение» профиль «Документоведение и документационное обеспечение управления» / Е. Г. Ходжаян; УлГУ, Фак. культуры и искусства. - Ульяновск : УлГУ, 2019. - Загл. с экрана; Неопубликованный ресурс. - Электрон. текстовые дан. (1 файл : 335 КБ). - Текст : электронный. URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Download/MObject/7418>


Согласовано:

Главный библиотекарь  
Должность сотрудника научной библиотеки

/ Шевякова И.Н  
ФИО

 15.05.2023  
подпись дата



Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

## Приложение 2

### 11. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

в) *Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы*

#### 1. Электронно-библиотечные системы:

1.1. Цифровой образовательный ресурс IPRsmart : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Компания «Ай Пи Ар Медиа». - Саратов, [2023]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.2. Образовательная платформа ЮРАЙТ : образовательный ресурс, электронная библиотека : сайт / ООО Электронное издательство «ЮРАЙТ». – Москва, [2023]. - URL: <https://urait.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.3. База данных «Электронная библиотека технического ВУЗа (ЭБС «Консультант студента») : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Политехресурс». – Москва, [2023]. – URL: <https://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.4. Консультант врача. Электронная медицинская библиотека : база данных : сайт / ООО «Высшая школа организации и управления здравоохранением-Комплексный медицинский консалтинг». – Москва, [2023]. – URL: <https://www.rosmedlib.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.5. Большая медицинская библиотека : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Букап». – Томск, [2023]. – URL: <https://www.books-up.ru/ru/library/>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.6. ЭБС Лань : электронно-библиотечная система : сайт / ООО ЭБС «Лань». – Санкт-Петербург, [2023]. – URL: <https://e.lanbook.com>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.7. ЭБС Znanium.com : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Знаниум». - Москва, [2023]. - URL: <http://znanium.com>. – Режим доступа : для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

2. КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: справочная правовая система. / ООО «Консультант Плюс» - Электрон. дан. - Москва : КонсультантПлюс, [2023].

#### 3. Базы данных периодических изданий:

3.1. eLIBRARY.RU: научная электронная библиотека : сайт / ООО «Научная Электронная Библиотека». – Москва, [2023]. – URL: <http://elibrary.ru>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный




3.2. Электронная библиотека «Издательского дома «Гребенников» (Grebinnikon) : электронная библиотека / ООО ИД «Гребенников». – Москва, [2023]. – URL: <https://id2.action-media.ru/Personal/Products>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

4. Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» : электронная библиотека : сайт / ФГБУ РГБ. – Москва, [2023]. – URL: <https://нэб.рф>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

5. Российское образование : федеральный портал / учредитель ФГАУ «ФИЦТО». – URL: <http://www.edu.ru>. – Текст : электронный.

6. Электронная библиотечная система УлГУ : модуль «Электронная библиотека» АБИС Mega-ПРО / ООО «Дата Экспресс». – URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Web>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

Согласовано:



  
 Должность сотрудника УИТ/ИТ      ФИО      подпись      дата