

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Воронежский государственный технический университет»

Утверждено

В составе образовательной программы

Ученым советом ВГТУ

25.05.2021 протокол № 14

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
дисциплины
ОГСЭ. 07 «Деловое общение»

Специальность: 09.02.07 Информационные системы и программирование

Квалификация выпускника: программист

Нормативный срок обучения: 3 года 10 месяцев

Форма обучения: очная

Год начала подготовки 2021г.

Программа обсуждена на заседании методического совета ВГТУ
«19»03.2021 Протокол №7,

Председатель методического совета СПК

ВГТУ

Сергеева С.И.

(Ф.И.О., подпись)

Программа одобрена на заседании педагогического совета СПК
ВГТУ «26» 03 _____ 2021 года. Протокол №7.

Председатель педагогического совета СПК ВГТУ

Облиенко А.В.

(Ф.И.О., подпись)

Воронеж 2021

Программа дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО)

09.02.07 Информационные системы и программирование

Организация-разработчик: ВГТУ

Разработчики:

Березняков Л.В., преподаватель СПК

СОДЕРЖАНИЕ

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ..... | 4 |
| | 1.1 Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы..... | 4 |
| | 1.2 Требования к результатам освоения дисциплины | 4 |
| | 1.3 Количество часов на освоение программы дисциплины | 4 |
| 2 | СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ..... | 5 |
| | 2.1 Объем дисциплины и виды учебной работы..... | 5 |
| | 2.2 Тематический план и содержание дисциплины | 6 |
| 3 | УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ | 10 |
| | 3.1 Требования к материально-техническому обеспечению | 10 |
| | 3.2. Перечень нормативных правовых документов, основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины..... | 10 |
| | 3.3. Перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных, информационных справочных систем ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины | 11 |
| | 3.4. Особенности реализации дисциплины для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья..... | 12 |
| | 4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ..... | 13 |

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

«Деловое общение»

1.1 Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина «Деловое общение» относится к общему гуманитарному и социально-экономическому циклу учебного плана (ОГСЭ.07).

1.2 Требования к результатам освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- уметь вести коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (У1);
- уметь осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (У2);
- уметь организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (У3);
- уметь работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (У4).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать**:

- знать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (З1);
- знать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (З2)

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих общих и профессиональных компетенций:

- ОК 03 - планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;
- ОК 04 - работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;
- ОК 05 - осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;
- ОК 06 - проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей;
- ОК 09 - использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;
- ОК 10- пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

1.3 Количество часов на освоение программы дисциплины

Максимальная учебная нагрузка – 40 часов, в том числе:
обязательная часть – 36 часов

2.1 Объем дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной работы | Объем часов |
|---|--------------------|
| Объем работы обучающихся в академических часах (всего) | 36 |
| Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем (всего) | 32 |
| в том числе: | |
| лекции | 16 |
| практические занятия | 16 |
| Самостоятельная работа обучающегося (всего) с обоснованием расчета времени, затрачиваемого на ее выполнение | 4 |
| в том числе: | |
| <i>изучение учебного/теоретического материала (по конспектам лекций), изучение основной и дополнительной литературы</i> | 4 |
| Промежуточная аттестация в форме | |
| 7 семестр - зачет | - |

2.2 Тематический план и содержание дисциплины

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены) | Объем часов | Формируемые знания и умения |
|-----------------------------|--|-------------|-----------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| Раздел 1. | <i>Введение в социально-экономическое обоснование дисциплины</i> | 3 | У2, У4, З1, З2 |
| Тема 1.1 | Введение. Основные понятия и терминология делового общения. | 1 | З1 |
| Тема 1.2. | Деловое партнерство и деловое общение. Принципы, виды, основная характеристика. | 1 | У2, У4, З1, З2 |
| | Практические занятия «Этика делового общения: личность, психологические типы, архетип» | 1 | У2, У4, З1, З2 |
| Раздел 2. | <i>Культура речи как основополагающий фактор делового общения</i> | 5 | У1, У2, У4, З1, З2 |
| Тема 2.1 | Связь понятия «культура речи» с закономерностями и особенностями развития и функционирования языка, а также с речевой деятельностью во всем ее многообразии. | 1 | У1, У2, У4, З1 |
| | Роль культуры речи в выработке навыков регулирования отбора и употребления языковых средств в процессе речевого общения, в формировании сознательного отношения к их использованию в речевой практике. | 1 | У1, У2, У4, З1 |
| Тема 2.2 | Речевой этикет в устных и письменных формах делового общения | 2 | У2, У4, З1, З2 |
| | Самостоятельная работа обучающихся «Основные качества культурной речи: богатство (разнообразие), чистота, выразительность, ясность и понятность, точность и правильность.» | 1 | У2, У4, З1, З2 |
| Раздел 3. | <i>Деловое общение в работе менеджера</i> | 5 | У1, У4, З2 |

| | | | |
|------------------|---|-----------|-------------------------------|
| Тема 3.1 | Экономическое мышление и организация межличностных отношений в менеджменте. Обмен информацией в деловом общении и условия оптимальной деятельности руководителя. Стили отношений с людьми.. | 5 | У1, У4, 32 |
| Раздел 4. | <i>Деловое общение: виды, правила, этапы.</i> | 11 | У1, У2, У3, У4, 31, 32 |
| Тема 4.1 | Основные виды делового общения. Убеждающая коммуникация. Особенности поведения менеджеров в деловом общении. | 2 | У2, У4, 31, 32 |
| | Самостоятельная работа обучающихся «Монологи, диалоги, общения в группах и коллективах. Деловые беседы, совещания, обсуждения, переговоры, публичные выступления.» | 1 | У2, У4, 31, 32 |
| Тема 4.2 | Особенности делового общения в организации: виды общения, группы участников общения; формы общения. | 1 | У2, У4, 31, 32 |
| | Практические занятия «Характеристика целей, задач, этапов организации и проведения каждой формы делового общения, общих и специфических правил и ограничений со стороны делового этикета.» | 1 | У2, У4, 31, 32 |
| Тема 4.3 | Деловые переговоры. Особенности деловых переговоров и их характер. | 2 | У2, У4, 31, 32 |
| Тема 4.4 | Ведение переговоров по телефону. Правила телефонных переговоров. | 1 | У2, У4, 31, 32 |
| | Практические занятия «Организация и порядок проведения делового совещания. Беседа как форма диалогического взаимодействия. Структура беседы. Принципы проведения беседы. Этапы организации деловой беседы. Подготовка к беседе: система подготовки к беседе, план беседы. Структура деловой беседы. » | 2 | У2, У4, 31, 32 |
| | Самостоятельная работа обучающихся «Особенности индивидуальной и групповой беседы. Основные стратегии проведения дискуссии. Этапы проведения дискуссии.» | 1 | У2, У4, 31, 32 |
| Тема 4.5 | Беседа. Совещание. Переговоры. | 1 | У2, У4, 31, |

| | | | |
|------------------|---|-----------|---------------------------|
| | | | 32 |
| | Практические занятия «Средства организации слушателя. Цели беседы, ее фазы и средства, позволяющие наиболее эффективно реализовать цель на каждой из ее фаз» | 2 | У2, У4, 31, 32 |
| | Самостоятельная работа обучающихся «Оценка эффективности делового общения» | 1 | У2, У4, 31, 32 |
| Тема 4.6 | Стратегия и тактика эффективного делового общения. Умение оценивать партнера и осуществлять деловое сотрудничество с ним. Правила эффективного слушания собеседника. | 2 | У2, У4, 31, 32 |
| | Практические занятия Критерии эффективности делового общения. Эффективность организации и проведения бесед, деловых переговоров. Критерии эффективности публичного выступления.» | 2 | У2, У4, 31, 32 |
| Раздел 5. | <i>Имиджелогия как наука о повышении эффективности общения</i> | 4 | У2, У3, У4, 31, 32 |
| Тема 5.1 | Цель и предмет имиджелогии. Сущность и атрибуты имиджа. Деловое общение в становлении имиджа руководителя. | 4 | У2, У4, 31, 32 |
| Раздел 6. | <i>Культура оформления документов в деловом общении</i> | 8 | У2, У4, 31, 32 |
| Тема 6.1 | Общие принципы работы с документами, основные требования к их внешнему виду, языку, стилю. Соответствие документа принципам технической эстетики, принятым стандартам. | 2 | У2, У4, 31, 32 |
| | Практические занятия «Важность работы со служебными документами — письменными видами делового общения» | 2 | У2, У4, 31, 32 |
| Тема 6.2 | Технология работы над такими важными видами письменной документации, как деловая корреспонденция, протокол, отчетность, справка, акт, договор, устав, положение, решение, указание, приказ, доверенность. | 2 | У2, У4, 31, 32 |
| | Практические занятия «Формулы конфликтов. Фазы конфликтов. Формы работы с конфликтом. Стили поведения в конфликте.» | 2 | У2, У4, 31, 32 |
| Всего: | | 36 | |

3.1 Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета: специальное оборудование не требуется.

Технические средства обучения: аудиовизуальные средства обучения.

3.2. Перечень нормативных правовых документов, основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) нормативные правовые документы

Конституция РФ

Трудовой кодекс РФ

б) основная литература

1. Нестерова, Ольга Федоровна. Business Communication. Деловоеобщение [Текст] : учебное пособие : рекомендовано ВГАСУ / Воронеж. гос. архитектур.-строит. ун-т. - Воронеж : [б. и.], 2011 (Воронеж : Отдел оперативной полиграфии изд-ва учеб. лит. и учеб.-метод. пособий ВГАСУ, 2011). - 50 с. - ISBN 978-5-89040-359-9 : 26-32

2. . Ковалева, Людмила Владимировна. Культура делового общения [Текст] : учеб. пособие : рек. ВГАСУ / Ковалева, Людмила Владимировна ; Воронеж. гос. архит.-строит. ун-т. - Воронеж : [б. и.], 2011 (Воронеж : Отдел оперативной полиграфии ВГАСУ, 2011). - 150 с. - ISBN 978-5-89040-362-9 : 29-17.

3. Лукина, Людмила Владимировна. Сферы общения [Текст] : учебно-методическое пособие по развитию навыков устной речи и межкультурной коммуникации : рек. ВГАСУ / Воронеж. гос. архит.-строит. ун-т. - Воронеж : [б. и.], 2010 (Воронеж : Отдел оперативной полиграфии ВГАСУ, 2010). - 87 с. - ISBN 978-5-89040-275-2 : 18-34.

4. Локтюшина, Е. А. Иностранный язык в профессиональной деятельности современного специалиста. Проблемы языкового образования : Монография / Локтюшина Е. А. - Волгоград : Волгоградский государственный социально-педагогический университет, «Перемена», 2012. - 238 с. - ISBN 978-5-9935-0246-5. URL: <http://www.iprbookshop.ru/21477>

5. _Лапынина, Надежда Николаевна. Русский язык и культура речи [Текст] : курс лекций / Лапынина, Надежда Николаевна ; Воронеж. гос. архит.-строит. ун-т. - Воронеж : [б. и.], 2012 (Воронеж : Отдел оперативной полиграфии ВГАСУ, 2012). - 159 с. - ISBN 978-5-89040-431-2 : 33-88

6. Меркулова, Надежда Вячеславовна. Business communication and correspondence [Текст] = Деловая коммуникация и коммерческая корреспонденция : учебное пособие / Меркулова Надежда Вячеславовна ; Воронеж. гос. архитектур.-строит. ун-т. - Воронеж : [б. и.], 2013 (Воронеж :

Отдел оперативной полиграфии изд-ва учеб. лит. и учеб.-метод. пособий ВГАСУ, 2013). - 100 с. : ил. - ISBN 978-5-89040-471-8 : 41-56

в) дополнительная литература

1. Административно-управленческий портал (книги, образцы должностных инструкции). Режим доступа: <http://www.aup.ru>.
2. Сайт Библиотеки по естественным наукам Российской академии наук. Режим доступа: <http://www.benran.ru>.
3. Сайт Всероссийской государственной библиотеки иностранной литературы им. М.И. Рудомино (ВГБИЛ) Режим доступа: <http://www.libfl.ru>.
4. www.etiquette.ru
5. www.elitarium.ru
6. www.zhestov.net
7. <http://www.koryazhma.ru/articles/etiket/>
8. <http://www.ipnou.ru/article.php?idarticle=002744>
9. www.hr-journal.ru
10. www.hrm.ru
11. Сайт Российской государственной библиотеки. Режим доступа: <http://diss.rsl.ru>.
12. Сайт Российской национальной библиотеки. Режим доступа: <http://www.nlr.ru>.

3.3. Перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных, информационных справочных систем ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

с предустановленной ОС Windows 7 с возможностью выхода в сеть «Интернет», Microsoft Office 2007, проектор, экран, аудиосистема.

<http://минобрнауки.рф> – официальный сайт Министерства образования и науки РФ

Интенсификация обучения проводится с использованием компьютерных технологий, что значительно разнообразит процесс восприятия и отработки информации. Благодаря компьютеру, Интернету и мультимедийным средствам обучающимся предоставляется уникальная возможность овладения большим объемом информации с ее последующим анализом и сортировкой. В процессе преподавания дисциплины осуществляется чтение лекций с использованием слайд-презентаций. Для оценки знаний обучающихся по дисциплине используется компьютерное тестирование. Для подготовки докладов, организации самостоятельной работы используются ЭВМ с подключением к сети Internet, взаимодействие с обучающимися осуществляется посредством электронной почты, В библиотеке института для обучающихся имеется в наличии электронный курс лекций, ЭБС «КнигаФонд». – (knigafund.ru) и «Знаниум» - (znanium.com). Для изучения дисциплины используется аудиторный фонд ВГТУ, оснащенный мультимедийным проектором. При использовании электронных

изданий институт обеспечивает каждого обучающегося во время самостоятельной подготовки рабочим местом в компьютерном классе или в читальном зале библиотеки с выходом в Интернет, в соответствии с объемом изучаемых дисциплин. Помимо рекомендованной литературы для изучения дисциплины в библиотеке имеется электронная версия конспекта лекций по курсу.

3.4. Особенности реализации дисциплины для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья, предусматривается индивидуальный график обучения.

Инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, создаются фонды оценочных средств, адаптированные для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в основной образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе.

4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и/или лабораторных занятий, а также выполнения обучающимися самостоятельной работы.

Оценка качества освоения программы дисциплины включает текущий контроль успеваемости, промежуточную аттестацию по результатам освоения дисциплины.

| Результаты обучения (умения, знания) | Формы контроля результатов обучения |
|--|--|
| В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь: | |
| <ul style="list-style-type: none"> – уметь вести коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (У1); – уметь осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (У2); – уметь организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (У3); – уметь работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (У4). | <ul style="list-style-type: none"> Наблюдение и оценка результатов работы на практических занятиях Проверка результатов самостоятельной работы Устный опрос |
| В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать: | |
| <ul style="list-style-type: none"> – знать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (З1); – знать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (З2) | <ul style="list-style-type: none"> Проверка результатов самостоятельной работы Письменный опрос. |