

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
Воронежский государственный технический университет

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета среднего
профессионального образования
Сергеева С.И.

« 29 » 03 2018г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
дисциплины**

«Деловое общение»

Направление подготовки (специальность)

080201 Строительство и эксплуатация зданий и сооружений

Квалификация (степень) выпускника Техник

Нормативный срок обучения 3 года 10 месяцев

Форма обучения Очная

Авторы программы – Я.А. Рогачева, преподаватель ФСПО

Программа обсуждена на заседании методической комиссии ФСПО

« 29 » 03 2018 года. Протокол № 7.

Председатель методической комиссии ФСПО

Воронеж 2018

Программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) 080201 «Строительство и эксплуатация зданий и сооружений»
Организация-разработчик: ВГТУ

Разработчик:
Рогачева Яна Андреевна, преподаватель ФСПО.

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ»

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 080201 «Строительство и эксплуатация зданий и сооружений».

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

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

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

- вести деловую беседу, конструктивный диалог;
- ориентироваться в различных речевых ситуациях;
- грамотно оформлять и составлять официальные бумаги.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- правила коммуникативного поведения;
- стратегию и тактику аргументации;
- основные положения деловой этики и этикета;
- правила составления и оформления несложных жанров деловой переписки.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 52 часа, в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 36 часов;
- консультации 4 часа;
- самостоятельной работы обучающегося 12 часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результатом освоения профессиональной дисциплины является овладение обучающимися профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ОК-1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК-2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК-3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК-4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК-5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОК-6	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК-7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий
ОК-8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК-9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	<i>52</i>
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	<i>36</i>
в том числе:	
лабораторные работы	-
лекции	<i>18</i>
практические занятия	<i>18</i>
контрольные работы	-
курсовая работа (проект) <i>(если предусмотрено)</i>	-
Консультации	<i>4</i>
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	<i>12</i>
в том числе:	
реферат	<i>4</i>
работа над конспектом лекций	<i>4</i>
выполнение индивидуальных заданий	<i>4</i>
<i>Итоговая аттестация в форме зачета</i>	

3.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Деловое общение»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Тема 1. Деловое общение и его характеристика.	Содержание учебного материала 1 Понятие общения в различных науках: социологии, лингвистике, психологии и других. 2 Виды общения: диалогическое, ритуальное, гуманистическое общение. 3 Составляющие делового этикета. Лабораторные работы Практические занятия Вопросы для обсуждения: 1. Объясните сущность понятия общения в различных науках 2. Перечислите и охарактеризуйте виды общения 3. Перечислите и кратко охарактеризуйте составляющие делового этикета. Контрольные работы Самостоятельная работа обучающихся - отработка текущего материала по конспектам и рекомендованной литературе; - подготовка к практическому занятию.	2	2
Тема 2. Общение как взаимодействие.	Содержание учебного материала 1 Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. 2 Ролевое поведение личности в общении. 3 Модели личности в общении. 4 Ролевая структура роли: формальная и неформальная. Лабораторные работы Практические занятия Вопросы для обсуждения: 1. Перечислите и охарактеризуйте типы взаимодействий. 2. Объясните сущность ролевого поведения личности в общении. 3. Перечислите и охарактеризуйте модели личности в общении. 4. Охарактеризуйте формальную и неформальную структуру роли. Контрольные работы Самостоятельная работа обучающихся: - отработка текущего материала по конспектам и рекомендованной литературе; - подготовка к практическому занятию.	2	2
Тема 3. Средства делового общения: вербальные и	Содержание учебного материала 1 Типы приема и передачи информации. 2 Стили речи.	2	1 1 1 1

невербальные.	3	Специфика вербального и невербального информационного контакта.		1
	4	Сознательное и бессознательное в речевой коммуникации.		1
	5	Взаимодействие вербальных и невербальных средств коммуникации.		1
	Лабораторные работы		-	-
	Практические занятия Вопросы для обсуждения: 1. Перечислите и охарактеризуйте типы приема и передачи информации. 2. Перечислите и охарактеризуйте стили речи. 3. Объясните специфику вербального и невербального информационного контакта. 4. Объясните сущность сознательного и бессознательного в речевой коммуникации. 5. Охарактеризуйте способы взаимодействия вербальных и невербальных средств коммуникации.		2	2
Тема 4. Модели и стили делового общения. Специфика деловой коммуникации.	Контрольные работы		-	-
	Самостоятельная работа обучающихся: - отработка текущего материала по конспектам и рекомендованной литературе; - подготовка к практическому занятию.		2	3
	Содержание учебного материала		2	
	1	Коммуникативные стили в менеджменте.		1
	2	Индивидуальные и кросс-культурные особенности в стилях коммуникации.		1
	3	Жанры массовой и межличностной деловой коммуникации.		1
	4	Моделирование и управление коммуникационным процессом.		1
	5	Каналы деловой коммуникации.		1
	Лабораторные работы		-	-
	Практические занятия Вопросы для обсуждения: 1. Перечислите и охарактеризуйте коммуникативные стили в менеджменте. 2. Объясните сущность индивидуальных и кросс-культурных особенностей в стилях коммуникации. 3. Перечислите и кратко охарактеризуйте жанры массовой и межличностной деловой коммуникации. 4. Перечислите и кратко охарактеризуйте способы моделирования и управления коммуникационным процессом. 5. Перечислите и охарактеризуйте каналы деловой коммуникации.		2	2
Тема 5. Речевое воздействие. Слушание в деловом общении.	Контрольные работы		-	-
	Самостоятельная работа обучающихся: - отработка текущего материала по конспектам и рекомендованной литературе; - подготовка к практическому занятию.		1	3
	Содержание учебного материала		2	
	1	Слушание и мышление, техники фиксации информации.		1
	2	Правила убеждения, обратная связь.		1
	3	Правила поведения при некорректных вопросах и приёмы их нейтрализации.		1
	4	Трудности эффективного слушания.		1
	5	Обратная связь в процессе слушания.		1

Тема 6. Деловое общение и ведение деловых переговоров.	6	Публичная речь: правила и параметры. Лабораторные работы	-	1
		Практические занятия Вопросы для обсуждения: 1. Перечислите и охарактеризуйте техники фиксации информации. 2. Объясните сущность правил убеждения, обратной связи. 3. Перечислите и опишите правила поведения при некорректных вопросах. 4. Перечислите и опишите трудности эффективного слушания. 5. Объясните сущность обратной связи в процессе слушания. 6. Перечислите и охарактеризуйте правила и параметры публичной речи.	2	2
		Контрольные работы	-	-
		Самостоятельная работа обучающихся: - отработка текущего материала по конспектам и рекомендованной литературе; - подготовка к практическому занятию.	2	3
		Содержание учебного материала	2	
		1. Формы делового общения и их характеристики.		1
		2. Типы вопросов собеседников и их характеристики.		1
		3. Психологические приемы влияния на собеседников.		1
		4. Тактика ведения переговоров.		1
		5. Техника и тактика аргументирования.		1
Тема 7. Этика делового общения.		Лабораторные работы	-	-
		Практические занятия Вопросы для обсуждения: 1. Перечислите и охарактеризуйте формы делового общения. 2. Перечислите и охарактеризуйте типы вопросов собеседников. 3. Перечислите и охарактеризуйте психологические приемы влияния на собеседников. 4. Объясните сущность тактики ведения переговоров. 5. Объясните сущность техники и тактики аргументирования.	2	2
		Контрольные работы	-	-
		Самостоятельная работа обучающихся: - отработка текущего материала по конспектам и рекомендованной литературе; - подготовка к практическому занятию.	1	3
		Содержание учебного материала	2	
		1. Культура устной и письменной коммуникации.		1
		2. Телефонная коммуникация.		1
		3. Деловые переговоры: подготовка и проведение.		1
		4. Корпоративный стиль и этика бизнеса.		1
		5. Психологический климат в трудовом коллективе.		1
	Лабораторные работы Практические занятия	-	-	
		2	2	

	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Объясните сущность культуры устной и письменной коммуникации 2. Объясните сущность телефонной коммуникации. 3. Опишите этапы подготовки и проведения деловых переговоров. 4. Объясните сущность корпоративного стиля и этики бизнеса. 5. Объясните сущность психологического климата в трудовом коллективе. <p>Контрольные работы</p> <p>Самостоятельная работа обучающихся:</p> <ul style="list-style-type: none"> - отработка текущего материала по конспектам и рекомендованной литературе; - подготовка к практическому занятию. 	<p>-</p> <p>2</p>	<p>-</p> <p>3</p>
<p>Тема 8. Барьеры в общении. Причины их возникновения.</p>	<p>Содержание учебного материала</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Деловая коммуникация, как процесс. 2 Цели деловой коммуникации и барьеры достижения целей. 3 Коммуникативные барьеры: логический, семантический, фонетический, стилистический. 4 Пути преодоления барьеров в общении. <p>Лабораторные работы</p> <p>Практические занятия</p> <p>Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Объясните сущность деловой коммуникации. 2. Перечислите и охарактеризуйте цели деловой коммуникации. 3. Перечислите и охарактеризуйте коммуникативные барьеры. 4. Перечислите и охарактеризуйте пути преодоления барьеров в общении. <p>Контрольные работы</p> <p>Самостоятельная работа обучающихся:</p> <ul style="list-style-type: none"> - отработка текущего материала по конспектам и рекомендованной литературе; - подготовка к практическому занятию. 	<p>-</p> <p>2</p>	<p>-</p> <p>2</p>
<p>Тема 9 Документационное обеспечение делового общения.</p>	<p>Содержание учебного материала</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Документоведение как наука. 2 Функциональные и отраслевые системы документации. 3 Унифицированные системы документации в условиях автоматизации управленческой деятельности. 4 Виды и применение унифицированных систем документации. 5 Общие правила оформления управленческих документов. <p>Лабораторные работы</p> <p>Практические занятия</p> <p>Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Объясните сущность документоведения как науки. 2. Перечислите и охарактеризуйте функциональные и отраслевые системы документации. 3. Охарактеризуйте унифицированную систему документации в условиях автоматизации управленческой деятельности. 4. Перечислите и охарактеризуйте виды и применение унифицированных систем документации. 	<p>2</p>	<p>2</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>-</p> <p>2</p>

	<p>5. Перечислите и охарактеризуйте общие правила оформления управленческих документов.</p> <p>Контрольные работы</p> <p>Самостоятельная работа обучающихся:</p> <ul style="list-style-type: none"> - отработка текущего материала по конспектам и рекомендованной литературе; - подготовка к практическому занятию. 	<p>-</p> <p>1</p>	<p>-</p> <p>3</p>
Консультации	Всего:	4	52

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Кабинет гуманитарных и социально-экономических дисциплин а.7505.

Учебный кабинет а.7507.

Гуманитарный зал при библиотеке ВГТУ.

Оборудование учебного кабинета: плакаты, видеопроектор.

4.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

4.2.1 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины(модуля):

Основные источники:

1. Зарецкая И.И. Основы этики и психологии делового общения. – М., Оникс, 224 стр., 2016г.
2. Захаров Д.К., Кибанов А.Я., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений. – М., Инфра-М, 424 стр., 2015г.
3. Кривокоора Е.И. Деловые коммуникации: Учебное пособие – (Высшее образование» ГРИФ. – М.: ИНФРА-М, 190 стр., 2015г.
4. Цвык В.А. Профессиональная этика. Основы общей теории. – М., РУДН, 288 стр., 2015г.
5. Шарков Ф.И., Бузин В.Н. Интегрированные коммуникации: Массовые коммуникации и медиапланирование: Учебник для бакалавров. – М.: ИТК Дашков и К, 488 стр., 2016г.

Дополнительные источники:

1. Борисов В.К., Панина Е.М., Панов М.И. Этика делового общения. Учебник для ССУЗОВ. – М., Форум, 175 стр., 2014г.
2. Горбатюк Д.А., Сосновская А.М. Деловая коммуникация: учебно-методический комплекс – СПб.: Изд-во СЗАГС, 37 стр., 2015г.
3. Замедлина Е.А. Этика и психология делового общения. Издание 2. – М., РИ-ОР, 112 стр., 2014г.
4. Тимофеев М.И. Деловые коммуникации: Учебное пособие – 2-е изд. – М.: ИНФРА-М, 120 стр., 2015г.
5. Шарков Ф.И. Коммуникология: основы теории коммуникации. Учебник, 2-е изд. – М.: ИТК Дашков и К, 592 стр., 2013г.

4.2.2 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем:

1. Microsoft Office Word
2. Microsoft Office Exel

4.2.3 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:

1. www.aup.ru - Административно-управленческий портал. Бизнес-портал предназначен для руководителей, менеджеров, маркетологов, финансистов и экономистов предприятий.
2. www.businessstest.ru - Коллекция тестов, помогающих оценить деловые и личные качества, психологическое состояние, и по итогам анализа скорректировать поведение и изменить ситуацию. Информация о проекте.
3. <http://www.edu.ru> – Федеральный образовательный портал.
4. <http://www.consulting.ru/> - Интернет-еженедельник CONSULTING.RU.
5. <http://www.rbc.ru/> - Информационное агентство "РосБизнесКонсалтинг."

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умеет: - вести деловую беседу, конструктивный диалог; - ориентироваться в различных речевых ситуациях; - грамотно оформлять и составлять официальные бумаги. Знает: - правила коммуникативного поведения; - стратегию и тактику аргументации; - основные положения деловой этики и этикета; - правила составления и оформления несложных жанров деловой переписки.	Устный или письменный опрос Рефераты Практические задания Тестирование Зачет Устный или письменный опрос Рефераты Практические задания Тестирование Зачет

Разработчики:

ФСПО

преподаватель

Рогачева Я.А.

Руководитель основной образовательной программы

_____ (занимаемая должность, ученая степень и звание)

_____ (подпись) (инициалы, фамилия)

Программа обсуждена на заседании методической комиссии ФСПО

«18» 03 2018 года Протокол № 7

Председатель методической комиссии ФСПО _____

Эксперт

ФГБОУ ВО
МГСУ

к.э.н., доцент
кафедры экономики и
управления строительством

О.В. Папельнюк

_____ (место работы)

_____ (занимаемая должность)

_____ (подпись)

_____ (инициалы, фамилия)

МП
организации

