

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Воронежский государственный технический университет»

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета среднего профессионального  
образования

  
\_\_\_\_\_/С.И. Сергеева/

19 апреля 2018г.

**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**

Программа обсуждена на заседании методического совета ФСПО  
«19» апреля 2018 года Протокол № 8

Председатель методического совета ФСПО С.И. Сергеева

  
\_\_\_\_\_

**Воронеж 2018**

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

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

### 2.1 Объем дисциплины и виды учебной работы

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Объем работы обучающихся в академических часах (всего)</b>	40
<b>Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем (всего)</b>	36
в том числе:	
лекции	18
практические занятия	18
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего) с обоснованием расчета времени, затрачиваемого на ее выполнение</b>	4
в том числе:	
<i>изучение учебного/теоретического материала (по конспектам лекций), изучение основной и дополнительной литературы</i>	4
<b>Промежуточная аттестация в форме</b>	
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.	<b>Введение в социально-экономическое обоснование дисциплины</b>	4	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. Практические занятия «Этика делового общения: личность, психологические типы, архетип»	1	У2, У4, З1, З2
Раздел 2.	<b>Культура речи как основополагающий фактор делового общения</b>	6	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. 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 Самостоятельная работа обучающихся «Основные качества культурной речи: богатство (разнообразие), чистота, выразительность, ясность и понятность, точность и правильность.»	2	У2, У4, З1, З2
Раздел 3.	<b>Деловое общение в работе менеджера</b>	6	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..	6	У1, У4, 32
<b>Раздел 4.</b>	<b>Деловое общение: виды, правила, этапы.</b>	<b>12</b>	<b>У1, У2, У3, У4, 31, 32</b>
Тема 4.1	Основные виды делового общения. Убеждающая коммуникация. Особенности поведения менеджеров в деловом общении.	2	У2, У4, 31, 32
Тема 4.2	Самостоятельная работа обучающихся «Монологи, диалоги, общения в группах и коллективах. Деловые беседы, совещания, обсуждения, переговоры, публичные выступления.»	1	У2, У4, 31, 32
Тема 4.3	Особенности делового общения в организации: виды общения, группы участников общения; формы общения. Практические занятия «Характеристика целей, задач, этапов организации и проведения каждой формы делового общения, общих и специфических правил и ограничений со стороны делового этикета.»	2	У2, У4, 31, 32
Тема 4.4	Деловые переговоры. Особенности деловых переговоров и их характер. Ведение переговоров по телефону. Правила телефонных переговоров.	1	У2, У4, 31, 32
Тема 4.5	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
Тема 4.5	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

					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, З1, З2
		Самостоятельная работа обучающихся «Оценка эффективности делового общения»		1	У2, У4, З1, З2
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, З1, З2
		Практические занятия Критерии эффективности делового общения. Эффективность организации и проведения бесед, деловых переговоров. Критерии эффективности публичного выступления.»		2	У2, У4, З1, З2
<b>Раздел 5.</b>		<b>Имиджология как наука о повышении эффективности общения</b>		4	У2, У3, У4, З1, З2
Тема 5.1		Цель и предмет имиджологии. Сущность и атрибуты имиджа. Деловое общение в становлении имиджа руководителя.		4	У2, У4, З1, З2
<b>Раздел 6.</b>		<b>Культура оформления документов в деловом общении</b>		8	У2, У4, З1, З2
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, З1, З2
		Практические занятия «Важность работы со служебными документами — письменными видами делового общения»		2	У2, У4, З1, З2
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, З1, З2
		Практические занятия «Формулы конфликтов. Фазы конфликтов. Формы работы с конфликтом. Стили поведения в конфликте.»		2	У2, У4, З1, З2
<b>Всего:</b>				<b>40</b>	





### 3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 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. Деловое общение [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. Иностраный 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](http://www.etiquette.ru)

5. [www.elitarium.ru](http://www.elitarium.ru)

6. [www.zhestov.net](http://www.zhestov.net)

7. <http://www.koryazhma.ru/articles/etiket/>

8. <http://www.ipnou.ru/article.php?idarticle=002744>

9. [www.hr-journal.ru](http://www.hr-journal.ru)

10. [www.hrm.ru](http://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 обработки 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](http://knigafund.ru)) и «Знаниум» - ([znanium.com](http://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
<b>В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:</b>	
<p>–уметь вести коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (У1);</p> <p>– уметь осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (У2);</p> <p>–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);</p> <p>–уметь работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (У4).</p>	<p>Наблюдение и оценка результатов работы на практических занятиях</p> <p>Проверка результатов самостоятельной работы</p> <p>Устный опрос</p>
<b>В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:</b>	
<p>–знать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (З1);</p> <p>–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)</p>	<p>Проверка результатов самостоятельной работы</p> <p>Письменный опрос.</p>