

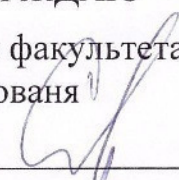
**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

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: 15.02.13 Техническое обслуживание и ремонт систем
вентиляции и кондиционирования**

Квалификация выпускника: техник

Нормативный срок обучения: 3 г. 10 мес.

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) 08.02.01 Строительство и эксплуатация зданий и сооружений

Организация-разработчик: ВГТУ

Разработчики:

Андрюнина Я.А., преподаватель СПК

СОДЕРЖАНИЕ

СОДЕРЖАНИЕ	3
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	9
4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	10

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.

1.2 Требования к результатам освоения дисциплины

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

- **У1** вести деловую беседу, конструктивный диалог;
- **У2** - ориентироваться в различных речевых ситуациях;
- **У3**- грамотно оформлять и составлять официальные бумаги.

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

- **З1** - правила коммуникативного поведения;
- **З2** - стратегию и тактику аргументации;
- **З3** - основные положения деловой этики и этикета;
- **З4** - правила составления и оформления несложных жанров деловой переписки.

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих общих компетенций:

ОК03 - Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;

ОК04 - Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;

ОК05 - Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК06 - Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей;

ОК09 - Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;

ОК10 - Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

1.3 Количество часов на освоение программы дисциплины

Максимальная учебная нагрузка – 36 часов, в том числе:

обязательная часть – 32 часа;

вариативная часть – 4 часа.

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

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
лабораторное занятие	-
курсовая работа (проект) <i>(при наличии)</i>	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего) с обоснованием расчета времени, затрачиваемого на ее выполнение	4
в том числе:	
изучение учебного/теоретического материала (по конспектам лекций), изучение основной и дополнительной литературы	2
подготовка к практическим и лабораторным занятиям	2
Промежуточная аттестация в форме	
7 семестр - зачет	Зачет

2.2 Тематический план и содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Формируемые знания и умения
1	2	3	
Тема 1. Деловое общение и его характеристика.	Содержание лекции	1	ОК03, ОК04, ОК05
	1 Понятие общения в различных науках: социологии, лингвистике, психологии и других.		
	2 Виды общения: диалогическое, ритуальное, гуманистическое общение.		
	3 Составляющие делового этикета.		
	Практические занятия	1	ОК03, ОК04, ОК05
Тема 2. Общение как взаимодействие	Самостоятельная работа обучающихся	-	
	Содержание лекции	2	ОК03, ОК04, ОК05
	1 Типы взаимодействий: кооперация и конкуренция.		
	2 Рольное поведение личности в общении.		
	3 Модели личности в общении.		
	4 Рольная структура роли: формальная и неформальная.	2	ОК03, ОК04, ОК05
	Практические занятия		
Тема 3. Средства делового общения: вербальные и невербальные	Самостоятельная работа обучающихся	-	
	Содержание лекции	1	ОК03, ОК04, ОК05, ОК06, ОК09
	1 Типы приема и передачи информации.		
	2 Стили речи.		
	3 Специфика вербального и невербального информационного контакта.		
	4 Сознательное и бессознательное в речевой коммуникации.		
	5 Взаимодействие вербальных и невербальных средств коммуникации.	1	ОК03, ОК04, ОК05, ОК06, ОК09
	Практические занятия		
Тема 4. Модели и стили делового общения. Специфика деловой коммуникации	Самостоятельная работа обучающихся	-	
	Содержание лекции	2	
	1 Коммуникативные стили в менеджменте.		
	2 Индивидуальные и кросс-культурные особенности в стилях коммуникации.		
	3 Жанры массовой и межличностной деловой коммуникации.		
	4 Моделирование и управление коммуникационным процессом.		
	5 Каналы деловой коммуникации.	2	ОК03, ОК04, ОК05, ОК06, ОК09
	Практические занятия		
Тема 5. Речевое воздействие.	Самостоятельная работа обучающихся		
	Содержание лекции	2	ОК03, ОК04, ОК05, ОК06, ОК09
	1 Слушание и мышление, техники фиксации информации.		
	2 Правила убеждения, обратная связь.		

Слушание в деловом общении	3	Правила поведения при некорректных вопросах и приёмы их нейтрализации.		
	4	Трудности эффективного слушания.		
	5	Обратная связь в процессе слушания.		
	6	Публичная речь: правила и параметры.		
	Практические занятия		2	ОК03, ОК04, ОК05, ОК06, ОК09
	Самостоятельная работа обучающихся		1	
Тема 6. Деловое общение и ведение деловых переговоров	Содержание лекции		2	ОК03, ОК04, ОК05, ОК06, ОК09
	1	Формы делового общения и их характеристики.		
	2	Типы вопросов собеседников и их характеристики.		
	3	Психологические приемы влияния на собеседников.		
	4	Тактика ведения переговоров.		
	5	Техника и тактика аргументирования.		
Тема 7. Этика делового общения	Практические занятия		2	ОК03, ОК04, ОК05, ОК06, ОК09
	Самостоятельная работа обучающихся		1	
	Содержание лекции		2	ОК03, ОК04, ОК05, ОК06, ОК09
	1	Культура устной и письменной коммуникации.		
	2	Телефонная коммуникация.		
	3	Деловые переговоры: подготовка и проведение.		
Тема 8. Барьеры в общении. Причины их возникновения	4	Корпоративный стиль и этика бизнеса.		
	5	Психологический климат в трудовом коллективе.		
	Практические занятия		2	ОК03, ОК04, ОК05, ОК06, ОК09
	Самостоятельная работа обучающихся		1	
	Содержание лекции		2	ОК03, ОК04, ОК05, ОК06, ОК09
	1	Деловая коммуникация, как процесс.		
Тема 9. Документационное обеспечение делового общения	2	Цели деловой коммуникации и барьеры достижения целей.		
	3	Коммуникативные барьеры: логический, семантический, фонетический, стилистический.		
	4	Пути преодоления барьеров в общении.		
	Практические занятия		2	ОК03, ОК04, ОК05, ОК06, ОК09
	Самостоятельная работа обучающихся		-	
	Содержание лекции		2	ОК03, ОК04, ОК05, ОК06, ОК09, ОК10
Тема 9. Документационное обеспечение делового общения	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.	1	
	Практические занятия		2	ОК03, ОК04, ОК05, ОК06, ОК09

				OK09, OK10
	Самостоятельная работа обучающихся		-	
		Всего:	36	

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация дисциплины требует наличия учебного кабинета гуманитарных и социально-экономических дисциплин.

Оборудование учебного кабинета: доска.

Технические средства обучения: компьютер, видеопроектор.

3.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

3.2.1 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины:

Основная учебная литература:

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. Шарков Ф.И., Бузин В.Н. Интегрированные коммуникации: Массовые коммуникации и медиапланирование: Учебник для бакалавров. – М.: ИТК Дашков и К, 488 стр., 2016г.

Дополнительная учебная литература:

1. Кривокора Е.И. Деловые коммуникации: Учебное пособие – (Высшее образование» ГРИФ. – М.: ИНФРА-М, 190 стр., 2015г.
2. Тимофеев М.И. Деловые коммуникации: Учебное пособие – 2-е изд. – М.: ИНФРА-М, 120 стр., 2015г.
3. Цвык В.А. Профессиональная этика. Основы общей теории. – М., РУДН, 288 стр., 2015г.

3.2.2 Перечень информационных технологий, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем, необходимых для освоения дисциплины:

1. Microsoft Office Word
2. Microsoft Power Point

3.2.3 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.

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.

Результаты обучения (умения, знания)	Формы текущего контроля результатов обучения
В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:	
- У1 вести деловую беседу, конструктивный диалог; - У2 - ориентироваться в различных речевых ситуациях; - У3- грамотно оформлять и составлять официальные бумаги.	- Наблюдение и оценка результатов работы на практических занятиях - Устный опрос - Письменный опрос - Проверка результатов самостоятельной работы
В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:	
– 31 - правила коммуникативного поведения; – 32 - стратегию и тактику аргументации; – 33 - основные положения деловой этики и этикета; – 34 - правила составления и оформления несложных жанров деловой переписки.	- Наблюдение и оценка результатов работы на практических занятиях - Устный опрос - Письменный опрос - Проверка результатов самостоятельной работы

Разработчики:

ФГБОУ ВО ВГТУ
(место работы)

преподаватель СПК
(занимаемая должность)

Я.А. Андрюнина
(инициалы, фамилия)

Руководитель образовательной программы

(должность) (подпись) (ФИО)

Программа обсуждена на заседании методического совета СПК

«__» _____ 20__ года Протокол № _____

Председатель методического совета СПК _____

Эксперт

ФГБОУ ВО НИУ МГСУ

к.э.н., доцент кафедры
экономики и управления
в строительстве

О.В. Папельнюк

(место работы)

(занимаемая должность)

(подпись) (инициалы, фамилия)

М П
организации