

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И МОЛОДЁЖНОЙ ПОЛИТИКИ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
«АСБЕСТОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИКУМ»**

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГАПОУ СО

«Асбестовский политехникум»

В.А. Суслопаров

«29»

2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.12 ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

для специальности СПО

38.02.03 «Операционная деятельность в логистике»

Форма обучения – очная

Срок обучения 2 года 10 месяцев

**Асбест
2022**

Рабочая программа учебной дисциплины «Деловые коммуникации» разработана на основе маркетинговых исследований и пожеланий потенциальных работодателей к результату образования выпускников по специальности 38.02.03 «Операционная деятельность в логистике» среднего профессионального образования, утверждённого приказом Минобрнауки №804 от 28 июля 2014 года.

Организация-разработчик: ГАПОУ СО «Асбестовский политехникум»

Разработчик:

Нохрина Елена Григорьевна, преподаватель ГАПОУ СО «Асбестовский политехникум», г. Асбест

РАССМОТРЕНО

цикловой комиссией общих гуманитарных и социальных дисциплин,

протокол № 5

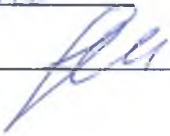
« 27 » июня 2022 г.

Председатель  Е.Г.Нохрина

СОГЛАСОВАНО

Методическим советом, протокол № 3

« 29 » июня 2022 г.

Председатель  Н.Р. Караваева

Программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта 38.02.03 «Операционная деятельность в логистике»

Организация-разработчик: ГАПОУ СО «Асбестовский политехникум»
указать полное наименование ОУ

Разработчик:

Е.Г.Нохрина, преподаватель общеобразовательных дисциплин,

высшая квалификационная категория

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы по специальности 38.02.03 «Операционная деятельность в логистике»

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: блок общепрофессиональных дисциплин

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

Операционный логист должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

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 команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), 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.

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

- вести деловую беседу, деловые переговоры, деловое совещание;
- обмениваться информацией;
- слушать и слышать собеседника;
- задавать вопросы разных типов в форме, достойной культурного человека;

- аргументированно возражать по существу предмета обсуждения;
- выступать с небольшой, но яркой и убедительной речью на доступную тему и в разных жанрах, и при этом уметь корректировать ее форму и практику и анализировать риторические достоинства и недостатки выступления;
- формулировать тезис, держать его на протяжении всего выступления;
- аргументировать тезис;
- использовать средства привлечения и удержания внимания слушателей;
- «читать» делового партнера по невербальным средствам общения;
- участвовать в дискуссиях, спорах, с соблюдением всех логических и этико-психологических законов и правил;
- последовательно и доказательно отстаивать свои взгляды, если они направлены на конструктивное решение вопроса.

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

- виды и формы деловых коммуникаций;
- принципы эффективного слушания;
- психологические приемы влияния на партнера;
- особенности устного публичного выступления;
- как подготовиться к ораторскому выступлению;
- способы аргументации;
- как вести себя в аудитории;
- как завоевывать внимание аудитории;
- как учитывать интересы и особенности аудитории;
- как оценивать свое выступление;
- невербальные особенности в процессе деловых коммуникаций;
- правила ведения спора;
- психологические приемы убеждения в споре;
- имидж и репутация в процессе коммуникации.

1.4. Количество часов на освоение учебной дисциплины:

максимальная учебная нагрузка обучающегося 75час, в том числе:
 обязательная аудиторная учебная нагрузка 50 часов,
 самостоятельная работа обучающегося составляет 25 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Количество часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	75
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	50
в том числе:	
лекционные занятия	40
практические занятия	10
контрольные работы	—
Самостоятельная работа студента:	25

Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета

2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические и самостоятельные работы	Количество часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Виды и формы деловых коммуникаций.		18	
Тема 1.1. Понятие о культуре деловых коммуникаций. Виды и формы. Принципы эффективного слушания.	Содержание учебного материала	4	
	1 Деловые коммуникации. Основные особенности. Виды.		1
	2 Формы деловых коммуникаций .		1
	3 Принципы эффективного слушания (виды, условия, приемы хорошего слушания).		1
	4 Деловой этикет. Речевой этикет.		
	Самостоятельная работа	2	
	1 Составление конспекта «Правила речевого поведения вежливых партнеров»		3
Тема 1.2. Деловая беседа как основная форма деловых коммуникаций. Психологические приемы влияния на партнера.	Содержание учебного материала	2	
	5 Деловая беседа.		1
	6 Психологические приемы влияния на партнера («имя собственное», «зеркало отношений», комплименты, «терпеливый слушатель», «личная жизнь»).		1
	Практические занятия	1	
	7 Проведение деловой беседы.		2
	Самостоятельная работа	3	
	1 Подготовка деловой беседы при приеме на работу или увольнении (составление вопросов).		3
	2 Аргументация. Нейтрализация возражений. Как подвести партнера к принятию решений. завершение беседы. Схема анализа делового разговора.		3
Тема 1.3. Деловые переговоры.	Содержание учебного материала	5	
	8 Деловые переговоры. Благоприятный психологический климат во время переговоров. Выслушивание партнера.		1
	9 Техника и тактика аргументирования. Формирование переговорного процесса		1
	10 Национальные стили ведения переговоров.		1
	11 Деловой протокол.		1
	12 Сувениры и подарки в деловой сфере деятельности.		1
	Самостоятельная работа	2	
	1 Подготовить выступление «Национальные особенности ведения переговоров»		3

Тема 1.4. Деловые совещания.	Содержание учебного материала		1	
	13	Деловые совещания. Подготовка. Оповещение и обеспечение участников информационными материалами.		1
	Практические занятия		1	
	14	Проведение совещания .		2
	Самостоятельная работа		1	
	1	Подготовить сообщение «Презентация»		3
Тема 1.5. Деловой разговор по телефону. Презентации.	Содержание учебного материала		2	
	15	Культура телефонного общения. Основные требования к разговору по телефону. Структура.		2
	16	Презентация.		1
	Практические занятия		2	
	17	Презентация.		3
	18	Деловые телефонные разговоры.		3
	Самостоятельная работа		2	
	1	Презентация. Цели презентаций. Типы по отношению к презентатору. Типы презентаций по отношению к аудитории.		2
Раздел 2. Публичное выступление.			23	
Тема 2.1. Основные особенности устного публичного выступления.	Содержание учебного материала		2	
	19	Риторика. Публичная речь в современном мире.		1
	20	Основные особенности публичного выступления.		1
	Практические занятия		1	
	21	Публичное выступление.		3
	Самостоятельная работа		3	
	1	Подготовить устное выступление, ответить на вопросы.		3
	2	Публичная речь в современном мире. Способы речевого воздействия на личность.		2
Тема 2.2. Подготовка оратора к выступлению	Содержание учебного материала		1	
	22	Подготовка оратора к выступлению.		1
	Самостоятельная работа		1	
	1	Составление сообщения « Психологическая и физическая подготовка к устному выступлению»		2
Тема 2.3. Форма и композиция публичного выступления.	Содержание учебного материала		2	
	23	Формы публичного выступления. Принципы построения, структура, логика. Способы подачи информации.		1
	24	Предмет, тема, проблема. Тезис и аргументы. Стратегия изложения. План и структура выступления. Композиция.		1

	Практическая работа		1	
	25	Публичное выступление		3
Тема 2.4. Аргументация.	Содержание учебного материала		3	
	26	Аргументация как процесс приведения доказательств и объяснений в систему для обоснования мысли. Задачи.		1
	27	Способы аргументации, их эффективность и применимость в зависимости от аудитории. Виды аргументации.		1
	28	Помехи восприятию аргументации. Общие правила и приемы эффективной аргументации.		1
	Самостоятельная работа		1	
	1	Трудности публичного выступления.		2
Тема 2.5. Как завоевывать внимание аудитории. Поведение оратора в аудитории.	Содержание учебного материала		5	
	29	Публичное выступление как двойное сообщение о предмете речи и личности оратора. Приемы захвата внимания.		1
	30	Приемы поддержания внимания аудитории.		1
	31	Способы речевого воздействия на личность.		1
	32	Поведение оратора в аудитории.		1
	33	Поведение оратора в аудитории.		1
	Практические занятия.		1	
	34	Публичное выступление на предложенную тему.		3
Тема 2.6. Специфика публичных выступлений различных типов. Учет интересов и особенностей аудитории в публичном выступлении.	Содержание учебного материала		4	
	35	Специфика публичных выступлений разных видов.		1
	36	Особенности развлекательных выступлений. Протольно-этикетные выступления, их разновидности и особенности.		1
	37	Информационные выступления. Убеждающие выступления.		1
	38	Митинговые выступления как разновидность убеждающих, их специфика.		1
	Практические занятия.		1	
	39	Устные публичные выступления различных типов.		3
	Самостоятельная работа		2	
	1	Разнородность слушателей. Настроение аудитории и тактика оратора. Особенности выступления в мужской, женской аудитории, возрастные особенности аудитории. Структура слушателей по типу психики. Национальная специфика аудитории.		2
Тема 2.7. Эффективность публичного выступления.	Содержание учебного материала		1	
	40	Анализ эффективности публичного выступления.		1
	Практические занятия.		1	
	41	Публичное выступление, самооценка.		3
	Самостоятельная работа		2	

	1	Прочитать и провести анализ рассказа М.Жванецкого «Начальное образование».		3
Раздел 3. Психология деловых коммуникаций.			8	
Тема 3.1. Невербальные особенности в процессе общения.		Содержание учебного материала	2	
	42	Кинесические особенности невербального общения (жесты, поза, мимика, взгляд).		1
	43	Проксемические особенности (пространство, время).		1
		Самостоятельная работа	4	
	1	Прочитать рассказ М.Жванецкого «Диспут», проанализировать по вопросам.		3
	2	Психологические и паралингвистические особенности невербального общения.		1
Тема 3.2. Спор, дискуссия, полемика, Происхождение и психологические особенности. Конфликты.		Содержание учебного материала	2	
	44	История происхождения спора. Классификация видов спора.		1
	45	Культура спора. Уважительное отношение к оппоненту. Выдержка и самообладание в споре.		1
		Практические занятия	1	
	46	Проведение спора.		3
		Содержание учебного материала	2	
	47	Конфликты в деловом общении.		3
	48	Стратегия поведения в конфликтных ситуациях.		2
		Самостоятельная работа	1	
	1	Составить схему ведения спора.		3
Тема 3.3. Имидж делового человека		Содержание учебного материала	1	
	49	Имидж делового человека. Модели поведения.		1
		Самостоятельная работа	1	
	1	Составить таблицу делового костюма для женщин и мужчин.		3
	50	Обобщение и систематизация знаний. Зачет.	1	3
		ИТОГО	75 (50+25с/р)	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация программы учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета;

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

ФГОС 38.02.03 «Операционная деятельность в логистике»

1. Рабочая программа «Деловые коммуникации»
2. Раздаточный материал (демонстрационные материалы)
3. Учебники (см. Литература)
4. Сборник заданий для самостоятельной работы студента.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Введенская Л.А., Павлова Л.Г. Деловая риторика. /М.ИКЦ «МарТ», 2008
2. Эффективное деловое общение (пер. с англ.) /М. Альпина Бизнес Букс, 2006
3. Кузнецов И.Н. Бизнес-риторика. /М. Академия, 2007
4. Стернин И.А. Практическая риторика. /М.Академия,2007
5. Кузнецов И.Н. Современный Этикет. /М.Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2007

Дополнительные источники:

1. Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение./М. Новое знание, 2009
2. Жуков Ю.М. Эффективность делового общения./М. Знание, 2006
3. Ксенчук Е.Б., Киянова М.К. Технология успеха. /М, Дело ЛТД, 2004
4. Милич П. Как проводить деловые беседы. /М. Экономика,2008
5. Образовательные Интернет-ресурсы. Деловое общение.
6. Дараховский Т.С., Прехул Т.В. Бизнес и менеджер.- М. 1992.
7. Дебольский М. Психология делового общения. – М. 1991.
8. Дейл Карнеги. Как вырабатывать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично.- М. 1993.
9. Проведение деловых бесед и переговоров. Как добиться своей цели.- Воронеж, 1991.
10. Войкунский А. Я говорю, мы говорим: Очерки о человеческом общении.- М: Прогресс, 1990.

11. Мелибрда Е. Я-ты-мы: Психологические возможности улучшения общения. – М: Прогресс, 1986.
12. Скотт Г. Джинни. Конфликты: пути преодоления. – Киев: Издат. Об-во Верзилин и К ЛТД, 1991.
13. Скотт Г. Джинни. Способы разрешения конфликтов. – Киев: Издат. Об-во Верзилин и К ЛТД, 1991.
14. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию или переговоры без поражения. – М. Наука, 1990.
15. Зарецкая Е.Н. Логика речи для менеджера. – М.: 2004.
16. Калининский Л.П. Психология успешного менеджмента. – М.: 2006.
17. Алякринский Б. С. Общение и его проблемы. – М. 2002.
18. Андреев В.И. конфликтология (Искусство спора, ведение переговоров, разрешение конфликтов). – М. 1995.
19. Петренко А. Безопасность в коммуникации делового человека. – М. 1994.
20. Образовательные Интернет-ресурсы. Деловые коммуникации.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Образовательное учреждение, реализующее подготовку по учебной дисциплине «Деловые коммуникации», обеспечивает организацию и проведение промежуточной аттестации и текущего контроля демонстрируемых слушателями знаний, умений и навыков. Текущий контроль проводится преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения слушателями индивидуальных заданий.

Формы и методы текущего контроля по учебной дисциплине самостоятельно разрабатываются образовательным учреждением и доводятся до сведения студентов в начале обучения.

Обучение учебной дисциплине завершается проведением дифференцированного зачета по билетам, состоящим из двух вопросов.

Такая форма аттестации позволяет охватить весь пройденный теоретический материал по дисциплине, проверить системность знаний, а также умение применять полученные знания на практике.

На этапе промежуточной аттестации по медиане качественных оценок индивидуальных образовательных достижений преподавателем определяется интегральная оценка освоенных студентами профессиональных и общих компетенций как результатов освоения учебной дисциплины.

Для текущего контроля образовательными учреждениями создаются фонды оценочных средств (ФОС).

ФОС включают в себя педагогические контрольно-измерительные материалы, предназначенные для определения соответствия (или несоответствия) индивидуальных образовательных достижений основным показателям результатов подготовки (таблицы).

Раздел (тема) учебной дисциплины	Результаты (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели результатов подготовки	Формы и методы контроля
Раздел 1. Виды и формы деловых коммуникаций.	уметь: - Вести деловую беседу - Обмениваться информацией - Слушать и слышать собеседника - Задавать вопросы разных типов - Аргументированно возражать по существу предмета обсуждения.	- Ведет деловую беседу - Формулирует информацию - Задает вопросы в процессе беседы - Обосновывает свою точку зрения	Тестирование, экспертная оценка выполнения практического задания.
	знать: - Виды и формы делового общения - Принципы эффективного слушания - Психологические приемы влияния на партнера	- Демонстрирует знание видов о форм деловых коммуникаций - Владеет принципами эффективного слушания - Демонстрирует психологические приемы влияния на партнера	
Раздел 2. Публичное выступление.	уметь: - Выступать с небольшой речью на разные темы в разных жанрах - Анализировать риторические достоинства и недостатки выступления - Формулировать тезис - Аргументировать тезис - Использовать средства привлечения и удержания внимания слушателей.	- Выступает с небольшой речью, анализирует достоинства и недостатки - Формулирует и аргументирует тезис - Демонстрирует знание средствами привлечения и удержания внимания слушателей.	Тестирование, экспертная оценка выполнения практического задания.
	знать: - Особенности публичного выступления - Как подготовиться к ораторскому выступлению - Способы аргументации - Как вести себя в аудитории - Как завоевать внимание и учитывать интересы и особенности аудитории - Как оценивать свое выступление	- Демонстрирует знание особенностей публичного выступления - Выполняет подготовку к выступлению - Обосновывает правила поведения в аудитории - Оценивает свое выступление	
Раздел 3. Психология деловых коммуникаций.	уметь: - «читать» делового партнера - Участвовать в дискуссиях, спорах, соблюдая правила их проведения	- Демонстрирует владение правилами участия в спорах	Тестирование, экспертная оценка выполнения практического задания.
	знать: - Невербальные средства общения - Правила ведения спора - Психологические приемы убеждения партнера в споре - Понятие «Имидж»	- обосновывает выбор приемов убеждения партнеров в споре - создает имидж делового человека	

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
70 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	не удовлетворительно