

**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» июня

2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.16 ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

для специальности СПО

20.02.04 «Пожарная безопасность»

Форма обучения – очная

Срок обучения 3 года 10 месяцев

**Асбест
2020**

Рабочая программа учебной дисциплины «Деловые коммуникации» разработана на основе маркетинговых исследований и пожеланий потенциальных работодателей к результату образования выпускников по специальности **20.02.04 «Пожарная безопасность»** среднего профессионального образования, утверждённого приказом Минобрнауки №804 от 28 июля 2014 года.

Организация-разработчик: ГАПОУ СО «Асбестовский политехникум»

Разработчик:

Шихалева Любовь Александровна, преподаватель ГАПОУ СО «Асбестовский политехникум», г. Асбест

РАССМОТРЕНО

цикловой комиссией гуманитарных и социальных дисциплин

протокол № 6

« 23 » июня 2020 г.

Председатель  Е.Г.Нохрина

СОГЛАСОВАНО

Методическим советом, протокол № 3

« 25 » июня 2020 г.

Председатель  Н.Р. Караваева

СОДЕРЖАНИЕ

<u>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»</u>	2
<u>1.1. Область применения программы</u>	2
<u>1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:</u>	2
<u>1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:</u>	2
<u>2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Деловые коммуникации»</u>	4
<u>3.2. Информационное обеспечение обучения</u>	10
<u>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</u>	12

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля - является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 20.02.04 «Пожарная безопасность». «Деловые коммуникации» вводятся для усиления теоретической и практической компетентности обучающихся по специальности.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Рабочая программа «Деловые коммуникации» является дисциплиной по выбору цикла общего гуманитарного и социально-экономического цикла – ОП.15 «Деловые коммуникации»

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

Цель изучения дисциплины -привить студентам понимание влияния особенностей организации деловой коммуникации на эффективность совместной деятельности;

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- владеть речью и языком делового общения;
- применять деловой этикет в деловом общении;
- владеть основами деловой переписки и основами оформления официальных писем;
- организовывать проведение деловых собраний, совещаний, переговоров, презентаций и пресс-конференций;
- владеть навыками публичного выступления;
- уметь применять различные степени разрешения конфликтов;

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- стили делового общения;
- особенности общения с подчиненными и коллегами в трудовом коллективе;
- стратегии делового поведения в коллективе;
- социально-этические нормы делового стиля общения;
- особенности служебного делового этикета;
- выразительные средства общения;
- имидж делового человека;
- виды и средства деловой коммуникации;
- формы делового общения;
- язык и стиль служебных документов;
- особенности протекания конфликтов и их разрешения;
- особенности телефонной коммуникации.

При изучении идет формирование следующих общих компетенций:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы решения 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, людьми, находящимися в зонах пожара.

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.

1.5. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 75 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 50 часов;

самостоятельной работы обучающегося 25 часов.

2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	75
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	50
в том числе:	
теоретические занятия	40
практические занятия	10
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	25
в том числе:	
- Подготовка рефератов по темам: «Конфликты в деловом общении»; «Деловой протокол»; «Заявление», «Резюме» - Подготовка рефератов по темам: «Психологические проблемы деловых отношений ». «Речь в межличностных, общественных и деловых отношениях». «Логические и психологические приемы полемики». «Управление деловыми конфликтами при работе ». «Электронные средства коммуникации и их использование в деловом взаимодействии». - Индивидуальное проектное задание на тему: «Моделирование деловой беседы	
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Деловые коммуникации»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
	Раздел 1.	16	
Тема 1.1. Этические нормы делового общения	Содержание учебного материала	6	
	1. Понятие делового общения. Универсальные и этические правила делового общения. 2. Этические нормы взаимоотношений. Деловой этикет и культура поведения.	4л	2
	Практические занятия 1. Этика делового общения. Нравственные эталоны и образцы поведения. 2. Собеседование у работодателя в качестве соискателя.	2пр	2,3
	Самостоятельная работа «Деловой протокол».	3с	
Тема 1.2. Основные виды коммуникации и деловое общение	Содержание учебного материала	10	
	1. Речевая коммуникация: понятие, формы и типы. Невербальные аспекты делового общения. Составляющие внешнего облика человека. 2. Мимическая и пантомимическая выразительность. 3. Деловое общение с использованием технических средств коммуникации. 4. Письменная форма коммуникации и деловая переписка.	8л	3
	Практические занятия 1. Требования к хорошей речи. Средства речевой выразительности. 2. Письменная коммуникация как составная часть имиджа. Составление письменных документов. Резюме.	2пр	
	Самостоятельная работа Психологические проблемы деловых отношений. Речь в межличностных, общественных и деловых отношениях. Логические и психологические приемы полемики. Электронные средства коммуникации и их использование в деловом взаимодействии.	4с	
	Раздел 2.	16	
Тема 2.1. Деловые	Содержание учебного материала	8	

беседы	1. Основные техники и приемы проведения беседы. Основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения. 2. Деловые беседы в структуре профессиональной деятельности. 3. Способы убеждения в производственных ситуациях.	6л	3
	Практические занятия 1. Планирование и подготовка беседы. 2. Разговор по телефону: основные правила общения, этикет телефонного разговора.	2пр	
	Самостоятельная работа Индивидуальное проектное задание на тему: «Моделирование деловой беседы»	4с	
Тема 2.2 Деловые переговоры.	Содержание учебного материала	4	
	1. Психологические особенности деловых переговоров. Стратегия проведения переговоров. 2. Способы и приемы проведения переговоров. Основные моменты и правила проведения переговоров.	4л	
	Самостоятельная работа Визитные карточки и их оформление. Подготовка модели деловых переговоров по теме.	2с	
Тема 2.3 Деловые совещания	Содержание учебного материала	4	
	1. Психологические особенности деловых совещаний. 2. Классификация совещаний. Формы совещаний.	2л	
	Практическое занятие 1. Планирование и подготовка совещания. 2. Планирование и подготовка переговоров. Дебаты.	2пр	
	Самостоятельная работа Реферат «Психологические особенности ведения деловой дискуссии»	2с	
	Раздел 3.	8	
Тема 3.1 Социально-психологические особенности рабочей группы	Содержание учебного материала	2	
	1. Определение рабочей группы и коллектива. Психология рабочей группы. 2. Профессиональная зрелость рабочей группы, типы взаимоотношений в рабочей группе.	2л	
	Самостоятельная работа Поведение человека в коллективе. Типы сотрудников	2с	
Тема 3.2	Содержание учебного материала	6	

Руководство и лидерство	1. Понятие лидер. Теория и типы лидерства. 2. Роль руководителя в становлении коллектива. 3. Социально- психологические проблемы Руководства. Стили руководства.	6л	
	Самостоятельная работа Рефераты «Мотивация лидерства». «Типы лидерства».	4с	
	Раздел 4. Эффективное деловое общение	10	
Тема 4.1.Конфликтное общение	Содержание учебного материала	10	
	1. Понятие о конфликтах. 2. Виды, структура, стадии протекания конфликтов. 3. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. 4. Правила поведения в условиях конфликта.	8л	
	Практическая работа 1. «Конфликтные ситуации на рабочем месте: с работодателем, в коллективе, с клиентом» 2. «Возможные стратегии поведения»	2пр	
	Самостоятельная работа Управление деловыми конфликтами при работе с клиентами. Подготовка рефератов по темам: «Конфликты в деловом общении»; Технология предупреждения и разрешения конфликтов в деловом общении	4с	
Всего:		40/10	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета «Деловые коммуникации».

Оборудование учебного кабинета:

30 рабочих мест студента, одно рабочее место преподавателя.

Доска.

Стенды для размещения инструкции и информации для студентов.

Наглядные пособия (комплекты учебных таблиц, плакатов, портретов выдающихся ученых, поэтов, писателей и др.)

Технические средства обучения:

Видеопроектор.

Интерактивная доска.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Список литературы

Основные источники:

1. Баженова, Е. В. Деловой этикет. Почему нужно вести себя так, а не иначе / Е. В. Баженова – Москва: АСТ Сова, 2009. – 190 с.
2. Бороздина, Г. В. Психология делового общения. / Г. В. Бороздина. - Москва: ИНФРА – М, 2006.-295с.
3. Шеламова Г.М., Деловая культура и психология общения. - М. Издательский центр «Академия», 2009 – 320 с.
4. Шеламова Г.М., Деловая культура взаимодействия. - М. Издательский центр «Академия», 2008 – 64 с.
5. Шеламова Г.М., Этикет делового общения. - М. Издательский центр «Академия», 2010 – 192 с.

Дополнительная литература:

1. Минаева, Л. В. Внутрикorporативные связи с общественностью. Теория и практика. / Л. В. Минаева. – Москва: Аспект-Пресс, 2010. – 287 с.
2. Бредемайер, К. Искусство словесной атаки. Практическое руководство. Пер. с нем. / К. Бредемайер – Москва: Альпина Бизнес Букс, 2005. – 190 с.
5. Бредемайер, К. Черная риторика: Власть и магия слова. Пер. с нем. / К. Бредемайер – Москва: Альпина Бизнес Букс, 2005. – 224 с.
3. Деревницкий, А. А. Переговоры особого назначения. / А. А. Деревницкий – Санкт-Петербург: Питер, 2006. - 192 с.
4. Добротворский, И. Л. Переговоры на 100%: Технологии эффективных переговоров. / И. Л. Добротворский – Москва: А-Приор, 2007. – 192 с.
5. Зельдович, Б. З. Деловое общение / Б. З. Зельдович – Москва: Издательство «Альфа-Пресс», 2007. – 456 с.
6. Калабин, А. А. Управление голосом. Уникальный курс для всех, кто хочет добиться успехом в профессиональном и личном общении. / А. А. Калабин – Москва: Эксмо, 2006. – 160 с.
7. Кащенко, С. Г. Искусство общения /С. Г. Кащенко – Симферополь, 2008. – 226 с.
8. Ведение переговоров и разрешение конфликтов / Пер. с англ.- Москва: Альпина Бизнес Букс, 2006. - 226 с.
9. Кузнецов, И. Н. Деловое общение. Деловой этикет / И. Н. Кузнецов - Москва: ЮНИТН-ДАНА, 2005. - 431 с.
10. Мельник, Г. С. Общение в журналистике: секреты мастерства. 2-е изд., перераб. / Г. С. Мельник – Санкт-Петербург: Питер, 2008. — 235 с.

11. Пиз, А. Говорите точно... Как соединить радость общения и пользу убеждений. / А. Пиз, А. Гарнер – Москва: Эксмо, 2007. – 224 с.
12. Пиз, А. Как писать так, чтобы было понятно всем. / А. Пиз, А. Гарнер — Москва: Изд-во Эксмо, 2005. — 208 с.
13. Гарнер, А. Язык разговора. / А. Пиз, А. Гарнер – Москва: Эксмо-Пресс, 2007, - 224 с.
14. Пиз, А. Язык телодвижений (как читать мысли по жестам). / А. Пиз, А. Гарнер – Москва: Эксмо, 2006. – 416 с.
15. Скаженик Е. Н. Деловое общение / Е.Н. Скаженик - Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2006. // <http://www.aup.ru/books/m161/>.
16. Суховершина, Ю. В., Тренинг делового (профессионального) общения / Ю. В. Суховершина, Е. П. Тихомирова, Ю. Е. Скоромная. – Москва: Академический Проект; Трикта, 2006. — 128 с.
17. Ушакова, Н. В. Имиджелогия / Н. В. Ушакова, А. Ф. Стрижова. - 2-е изд. - Москва: Дашков и Ко, 2011. – 277 с.
18. Чумиков, А. Н. Связи с общественностью: теория и практика / А. Н. Чумиков, М. П. Бочаров ; МГУ им. М. В. Ломоносова. - [6-е изд.]. - Москва: Дело, 2010. - 557 с.
19. Ханников, А. В. Деловой этикет и ведение переговоров: Правила хорошего тона с комментариями психолога. / А. В. Ханников – Москва: Книжкин дом, Эксмо, 2005. – 384 с.
20. Шахиджаниян, В. Учимся говорить публично. / В. Шахиджаниян – Москва: Вагриус, 2008. – 464 с.

Интернет ресурсы:

1. БИБЛИОТЕКА «ПСИ-ФАКТОРА» ПСИХОЛОГИЯ БИЗНЕСА Проведение переговоров. Деловое общение. Полезности. http://psyfactor.org/lybr3_2.htm
2. Скаженик Е.Н. Деловое общение. Учебное пособие. Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2006. <http://www.aup.ru/books/ml61/>
3. Правила делового общения. Видео, <http://www.youtube.com/watch?v=ReM21BQRGYQ>
4. Техника и приёмы общения. Видео.
5. <http://www.youtube.com/watch?v=WvDbxo7EGcO&feature=related>
6. Приемы эффективного общения. Видео.
7. <http://www.youtube.com/watch?v=7IpPjSh24rg&feature=related>
8. Как развить уверенность в себе. Видео. <http://www.youtube.com/watch?v=k1eid5BSx1Q&feature=related>
9. Мастер-класс «Культура речевого общения». Видео. <http://www.youtube.com/watch?v=jdo9-E2ccwY&feature=related>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Формы и методы текущего контроля по учебной дисциплине самостоятельно разрабатываются преподавателем, рассматриваются на заседании цикловой комиссии общеобразовательных дисциплин, методическим советом и доводятся до сведения студентов в начале обучения.

Обучение по учебной дисциплине завершается проведением дифференцированного зачета. Для текущего контроля преподавателем 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).

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Показатели оценки освоенных знаний, освоенных умений	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы решения 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, пострадавшими и находящимися в зонах чрезвычайных ситуаций. ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды	Уметь:	
	Применять правила делового этикета.	Наблюдение и оценка выполнения практических работ
	Поддерживать деловую репутацию	Индивидуальный и групповой опрос.
	Соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении.	Экспертная оценка при выполнении практических заданий.
	Пользоваться простейшими приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Наблюдение и оценка выполнения практических действий.
	Выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке.	Индивидуальное проектное задание
	Налаживать контакты с партнерами организовывать рабочее место.	Индивидуальный и групповой опрос. Индивидуальные задания и проекты.
	Знать:	
	Этику деловых отношений.	Тестирование
	Основы деловой культуры в устной и письменной форме.	Практическая работа
	Нормы и правила поведения и общения в	Решение ситуационных задач.

(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.	деловой профессиональной обстановке.	
	Основные правила этикета.	Решение ситуационных задач.
	Основы психологии производственных отношений.	Тестирование. Наблюдение и оценка выполнения практических действий.
	Основы управления и конфликтологии.	Решение ситуационных задач.