

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И МОЛОДЁЖНОЙ ПОЛИТИКИ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

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

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГАПОУ СО
«Асбестовский политехникум»
_____ В.А. Сулопаров

«29» июня 2020 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.13 ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

для специальности СПО

09.02.03 «Программирование в компьютерных системах»

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 09.02.03 «Программирование в компьютерных системах» среднего профессионального образования, утверждённого приказом Минобрнауки №804 от 28 июля 2014 года.

Организация-разработчик: ГАПОУ СО «Асбестовский политехникум»

Разработчик:

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

РАССМОТРЕНО

цикловой комиссией обще 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

	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 09.02.03. Программирование в компьютерных системах

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:

5.1. Техник-программист 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 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.

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 78час, в том числе:
обязательная аудиторная учебная нагрузка 52 часов,
самостоятельная работа обучающегося составляет 26 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.		20	
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.		2
	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	4	
	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		3	
	13	Деловые совещания. Подготовка. Оповещение и обеспечение участников информационными материалами.		1
	14	Проведение совещания.	1	
	15	Деловая переписка.		2
	Практические занятия		1	
	16	Оформление деловых писем.		
	Самостоятельная работа		1	
1	<i>Подготовить сообщение «Презентация»</i>		3	
Тема 1.5. Деловой разговор по телефону. Презентации.	Содержание учебного материала		2	
	17	Культура телефонного общения. Основные требования к разговору по телефону. Структура.		2
	18	Презентация.		1
	Практические занятия		2	
	19	Презентация.		3
	20	Деловые телефонные разговоры.		3
	Самостоятельная работа		2	
1	<i>Презентация. Цели презентаций. Типы по отношению к презентатору. Типы презентаций по отношению к аудитории.</i>		2	
Раздел 2. Публичное выступление.			20	
Тема 2.1. Основные особенности устного публичного выступления.	Содержание учебного материала		2	
	21	Риторика. Публичная речь в современном мире.		1
	22	Основные особенности публичного выступления.		1
	Самостоятельная работа		2	
	1	<i>Подготовить устное выступление, ответить на вопросы.</i>		3
2	<i>Публичная речь в современном мире. Способы речевого воздействия на личность.</i>		2	
Тема 2.2. Подготовка оратора к выступлению	Содержание учебного материала		1	
	23	Подготовка оратора к выступлению.		1
	Самостоятельная работа		1	
1	<i>Составление сообщения « Психологическая и физическая подготовка к устному выступлению»</i>		2	
Тема 2.3. Форма и композиция публичного выступления.	Содержание учебного материала		2	
	24	Формы публичного выступления. Принципы построения, структура, логика. Способы подачи информации.		1
	25	Предмет, тема, проблема. Тезис и аргументы. Стратегия изложения. План и структура выступления. Композиция.		1

	Практическая работа	1	
	26 Публичное выступление		3
Тема 2.4. Аргументация.	Содержание учебного материала	2	
	27 Аргументация как процесс приведения доказательств и объяснений в систему для обоснования мысли. Задачи.		1
	28 Способы аргументации, их эффективность и применимость в зависимости от аудитории. Виды аргументации.		1
	29 Помехи восприятию аргументации. Общие правила и приемы эффективной аргументации.		1
	Самостоятельная работа	1	
1 Трудности публичного выступления.		2	
Тема 2.5. Как завоевать внимание аудитории. Поведение оратора в аудитории.	Содержание учебного материала	4	
	30 Публичное выступление как двойное сообщение о предмете речи и личности оратора. Приемы захвата внимания.		1
	31 Приемы поддержания внимания аудитории.		1
	32 Способы речевого воздействия на личность.		1
	33 Поведение оратора в аудитории.		1
	34 Поведение оратора в аудитории.		1
	Практические занятия.	1	
	35 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	
	36 Специфика публичных выступлений разных видов.		1
	37 Особенности развлекательных выступлений. Протоколно-этикетные выступления, их разновидности и особенности.		1
	38 Информационные выступления. Убеждающие выступления.		1
	39 Митинговые выступления как разновидность убеждающих, их специфика.		1
	Практические занятия.	1	
	40 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	
	41 Анализ эффективности публичного выступления.		1
	Практические занятия.	1	
	42 Публичное выступление, самооценка.		3
	Самостоятельная работа	2	

	1	Прочитать и провести анализ рассказа М.Жванецкого «Начальное образование».		3
Раздел 3. Психология деловых коммуникаций.			9	
Тема 3.1. Невербальные особенности в процессе общения.	Содержание учебного материала		2	
	43	Кинесические особенности невербального общения (жесты, поза, мимика, взгляд).		1
	44	Проксемические особенности (пространство, время).		1
	Практические занятия		1	
	45	Невербальная коммуникация.		
	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	
	46	История происхождения спора. Классификация видов спора.		1
	47	Культура спора. Уважительное отношение к оппоненту. Выдержка и самообладание в споре.		1
	Практические занятия		1	
	48	Проведение спора.		3
	Содержание учебного материала		2	
	49	Конфликты в деловом общении.		3
	50	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	
	51	Имидж делового человека. Модели поведения.		1
	Самостоятельная работа		1	
	1	Составить таблицу делового костюма для женщин и мужчин.		3
	52	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 09.02.03. Программирование в компьютерных системах
- Рабочая программа «Деловые коммуникации»
- Раздаточный материал (демонстрационные материалы)
- Учебники (см. Литература)
- 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., Юрии 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