Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Сибирский государственный индустриальный университет»

Кафедра менеджмента и отраслевой экономики

УТВЕРЖДАЮ
Директор института экономики
и менеджмента
_____ В.В. Шипунова
подпись
«____» _____ 20___ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Деловые коммуникации

Основная программа профессионального обучения
по профессии рабочего / должности служащего
Секретарь-администратор

Квалификационный разряд, класс, категория: -

Форма обучения
Очно-заочная форма

Новокузнецк
2023

СибГИУ
Подлинник электронного документа хранится в системе электронного согласования документов СибГИУ
ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭП
Сертификат: 861a8d56fc2cfb6de53bd665403c592fd02b1419
Владелец: Ректор Юрьев Алексей Борисович
Действителен: с 12 февраля 2024 г. по 7 мая 2025 г.
Дата и время: 01-03-2024 01:53:34 ПРОВЕРИТЬ ПОДПИСЬ

1 Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целями учебной дисциплины являются:
– освоение обучающимися теоретических знаний и практических навыков в деловых коммуникациях.

Задачами учебной дисциплины являются:
– сформировать у обучающихся понимания теоретических основ деловой коммуникации;
– сформировать самостоятельные умения и навыки продуктивного делового поведения, реагирования, взаимодействия и делового общения.

2 Место учебной дисциплины в структуре ОППО по специальности

Учебная дисциплина относится к теоретическому обучению ОППО по профессии рабочего / должности служащего Секретарь-администратор.

3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– Профессиональные компетенции

Код и наименование ПК	Планируемые результаты обучения
ПК-1: Способен выполнять работу по эффективному управлению телефонными звонками, руководствуясь принципами клиентоориентированности, правилами межличностных коммуникаций	– знать: современные представления о деловой коммуникации, коммуникативной ситуации; речевые нормы; правила речевого этикета в деловом общении. – уметь: правильно определять речевую ситуацию и выстраивать речевое поведение с учетом ее особенностей. – владеть: навыками системного анализа коммуникативной ситуации.
ПК-2: Способен эффективно организовывать прием посетителей с учетом дифференциации их по категориям, демонстрируя уважение и офисное гостеприимство, разрабатывать и применять алгоритм работы с посетителями в приемной	– знать: особенности и отличительные признаки официальной ситуации общения; профессиональные требования к ведению устного и письменного диалога в официальной ситуации общения. – уметь: грамотно ориентироваться в ситуации делового общения. – владеть: навыками ведения устного и письменного диалога в официальной ситуации общения.

4 Объем и содержание учебной дисциплины

Учебные занятия по учебной дисциплине проводятся в форме контактной работы и в форме самостоятельной работы обучающихся.

Контактная работа обучающихся с педагогическим работником включает в себя занятия лекционного типа (лекции), занятия семинарского типа (практические занятия), групповые консультации и индивидуальную работу обучающихся с педагогическим работником, промежуточную аттестацию обучающихся и иную контактную работу, предусматривающую групповую или индивидуальную работу обучающихся с педагогическим работником. Контактная работа обучающихся с педагогическим работником может быть аудиторной, внеаудиторной, а также проводиться в электронной информационно-образовательной среде.

Объем учебной дисциплины

Форма промежуточной аттестации	***зачет***
Трудоёмкость *академ. час.*	***36***
Лекции, *академ. час.*	***4***
в форме практической подготовки	***0***
Лабораторные работы, *академ. час.*	***0***
в форме практической подготовки	***0***
Практические занятия, *академ. час.*	***2***
в форме практической подготовки	***0***
Курсовая работа / проект, *академ. час.*	***0***
в форме практической подготовки	***0***
Консультации, *академ. час.*	***0***
в форме практической подготовки	***0***
Самостоятельная работа, *академ. час.*	***30***
в форме практической подготовки	***0***
Контроль, *академ. час.*	***0***
в форме практической подготовки	***0***

Содержание учебной дисциплины

Раздел 1 Психология делового общения (Характеристика и содержание общения. Перцептивная сторона общения. Коммуникативная сторона общения. Основы устного общения. Формы вербальной коммуникации. Формы невербальной комму-никации);

Раздел 2 Коммуникативная компетентность специалиста (Коммуникативная ситуация. Анализ коммуникативной ситуации);

Раздел 3 Профессиональные компетенции (Коммуникация как функция управления организацией);

Раздел 4 Этика и этикет деловых коммуникаций (Этикет. Основы деловой этики. Национальные особенности делового общения (этики)).

5 Перечень тем лекций

№ раздела / темы	Темы лекций	Трудоемкость, *академ.час*

дисциплины		всего	в форме практической подготовки
Раздел 1.	Психология делового общения	1	
Раздел 2.	Коммуникативная компетентность специалиста	1	
Раздел 3.	Профессиональные компетенции	1	
Раздел 4.	Этика и этикет деловых коммуникаций	1	
Итого:		**4**	**0**

6 Перечень тем практических занятий (семинаров)

№ раздела / темы дисциплины	Темы практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	в форме практической подготовки
Раздел 1.	Особенности межличностной коммуникации	1	
Раздел 2.	Формирование коммуникативной компетентности специалиста	1	
Итого:		**2**	**0**

7 Перечень тем лабораторных работ

№ раздела / темы дисциплины	Темы лабораторных работ	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	в форме практической подготовки
	Отсутствуют		
Итого:		**0**	**0**

8 Перечень тем курсовых работ (проектов)

№ раздела / темы дисциплины	Темы курсовых работ (проектов)	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	в форме практической подготовки
	Отсутствуют		
Итого:		**0**	**0**

9 Виды самостоятельной работы

№ раздела / темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	в форме практической

			подготовки
Раздел 1.	1. Изучение лекционного материала; 2. Подготовка к практическому занятию; 3. Прохождение тестирования.	8	
Раздел 2.	1. Изучение лекционного материала; 2. Подготовка к практическому занятию; 3. Прохождение тестирования.	8	
Раздел 3.	1. Изучение лекционного материала; 2. Прохождение тестирования.	7	
Раздел 4.	1. Изучение лекционного материала; 2. Прохождение тестирования.	7	
Итого:		**30**	**0**

10 Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины

а) литература:

1 Колышкина, Т. Б. Деловая культура : учебное пособие для среднего профессионального образования / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Юрайт, 2023. — 145 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15388-0. – URL: https://urait.ru/bcode/513617 (дата обращения: 22.08.2023);

2 Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. — Москва : Юрайт, 2023. — 158 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16622-4. – URL: https://urait.ru/bcode/531390 (дата обращения: 22.08.2023);

3 Жернакова, М. Б. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2023. — 319 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16605-7. – URL: https://urait.ru/bcode/531363 (дата обращения: 22.08.2023).

б) ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1 Консультант студента : электронно-библиотечная система / ООО «КОНСУЛЬТАНТ СТУДЕНТА». – Москва, [200 –]. – URL:

http://www.studentlibrary.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

2 НАУЧНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОТЕКА eLIBRARY.RU : база данных / ООО «НЭБ». – Москва, [200 –]. – URL: http://elibrary.ru. – Режим доступа: по подписке;

3 Национальная электронная библиотека (НЭБ) : информационная система / ФГБУ «РГБ». – Москва, [2015 –]. – URL: http://rusneb.ru. – Режим доступа: по подписке;

4 Образовательная платформа ЮРАЙТ / ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ». – Москва, [200 –]. – URL: https://urait.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

5 Университетская библиотека онлайн : электронно-библиотечная система / ООО «Директ-Медиа». – Москва, [200 –]. – URL: https://biblioclub.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – URL: http://www.biblioclub.ru;

6 Электронная библиотека // Научно-техническая библиотека СибГИУ : сайт. – Новокузнецк, [200 –]. – URL: http://library.sibsiu.ru/LibrELibraryFullText.asp. – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – URL: https://library.sibsiu.ru/LibrELibraryFullText.asp;

7 Электронные периодические издания ИВИС : универсальная база данных / ООО «ИВИС». – Москва, [200 –]. – URL: http://eivis.ru. – Режим доступа: по подписке;

8 Электронный каталог : сайт / Научно-техническая библиотека СибГИУ. – Новокузнецк, [199 –]. – URL: http://libr.sibsiu.ru. – URL: https://libr.sibsiu.ru.

в) лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

– 7-Zip;
– Kaspersky Endpoint Security;
– LibreOffice;
– Microsoft Office;
– Microsoft Windows.

г) базы данных и информационно-справочные системы:

1 ГАРАНТ : справочно-правовая система / ООО «Правовой центр «Гарант». – Кемерово, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.;

2 КонсультантПлюс : справочно-правовая система / ООО «Информационный центр АНВИК». – Новокузнецк, [199 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть библиотеки Сиб. гос. индустр. ун-та.;

3 Техэксперт : информационно-справочная система / ООО «Группа компаний «Кодекс». – Кемерово, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.

11 Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины

Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины включает учебные аудитории, оснащенные оборудованием, компьютерной техникой, и техническими средствами обучения, в том числе:

- учебную аудиторию для проведения занятий лекционного типа, оборудованную учебной доской, экраном и мультимедийным проектором;
- учебную аудиторию для проведения занятий семинарского типа (практических занятий);
- помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютер-ной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обес-печением доступа в электронную информационно-образовательную среду, научно-техническую библиотеку СибГИУ;
- учебную аудиторию (помещения) для проведения групповых и инди-видуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ОППО по профессии рабочего / должности служащего Секретарь-администратор.

Составитель(и):

преподаватель Сидорова Лариса Евгеньевна (кафедра менеджмента и отраслевой экономики).

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и утверждена на заседании кафедры.

Приложение А

Аннотация
рабочей программы дисциплины «Деловые коммуникации»

Основная программа профессионального обучения
по профессии рабочего / должности служащего
Секретарь-администратор
форма обучения – Очно-заочная форма

1 Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целями учебной дисциплины являются:

– освоение обучающимися теоретических знаний и практических навыков в деловых коммуникациях.

Задачами учебной дисциплины являются:

– сформировать у обучающихся понимания теоретических основ деловой коммуникации;

– сформировать самостоятельные умения и навыки продуктивного делового поведения, реагирования, взаимодействия и делового общения.

2 Место учебной дисциплины в структуре ОППО по направлению подготовки (специальности)

Учебная дисциплина относится к теоретическому обучению ОППО по профессии рабочего / должности служащего Секретарь-администратор.

3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– Профессиональные компетенции

Код и наименование ПК	Планируемые результаты обучения
ПК-1: Способен выполнять работу по эффективному управлению телефонными звонками, руководствуясь принципами клиентоориентированности, правилами межличностных коммуникаций	– знать: современные представления о деловой коммуникации, коммуникативной ситуации; речевые нормы; правила речевого этикета в деловом общении. – уметь: правильно определять речевую ситуацию и выстраивать речевое поведение с учетом ее особенностей. – владеть: навыками системного анализа коммуникативной ситуации.
ПК-2: Способен эффективно организовывать прием посетителей с учетом дифференциации их по категориям, демонстрируя уважение и офисное гостеприимство, разрабатывать и применять алгоритм работы с	– знать: особенности и отличительные признаки официальной ситуации общения; профессиональные требования к ведению устного и письменного диалога в официальной ситуации общения.

посетителями в приемной	– уметь: грамотно ориентироваться в ситуации делового общения. – владеть: навыками ведения устного и письменного диалога в официальной ситуации общения.

4 Объем учебной дисциплины

Форма промежуточной аттестации		***зачет***
Трудоёмкость	*академ. час.*	***36***
Лекции, *академ. час.*		***4***
в форме практической подготовки		***0***
Лабораторные работы, *академ. час.*		***0***
в форме практической подготовки		***0***
Практические занятия, *академ. час.*		***2***
в форме практической подготовки		***0***
Курсовая работа / проект, *академ. час.*		***0***
в форме практической подготовки		***0***
Консультации, *академ. час.*		***0***
в форме практической подготовки		***0***
Самостоятельная работа, *академ. час.*		***30***
в форме практической подготовки		***0***
Контроль, *академ. час.*		***0***
в форме практической подготовки		***0***

5 Краткое содержание учебной дисциплины

В структуре учебной дисциплины выделяются следующие основные разделы (темы):

Раздел 1 Психология делового общения (Характеристика и содержание общения. Перцептивная сторона общения. Коммуникативная сторона общения. Основы устного общения. Формы вербальной коммуникации. Формы невербальной комму-никации);

Раздел 2 Коммуникативная компетентность специалиста (Коммуникативная ситуация. Анализ коммуникативной ситуации);

Раздел 3 Профессиональные компетенции (Коммуникация как функция управления организацией);

Раздел 4 Этика и этикет деловых коммуникаций (Этикет. Основы деловой этики. Национальные особенности делового общения (этики)).

6 Составитель(и):

преподаватель Сидорова Лариса Евгеньевна (кафедра менеджмента и отраслевой экономики).