

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО СВЯЗИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт – Петербургский государственный университет телекоммуникаций
им. проф. М.А. Бонч-Бруевича»
Санкт-Петербургский колледж телекоммуникаций

«УТВЕРЖДАЮ»

Зам. директора по УВР
колледжа СПб ГУТ

_____ Т.Н Сиротская
“ 2 ” сентября 2016 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
модуля сопряжения «Системы связи»

ОСНОВЫ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ

для специальности СПО:

11.02.09 Многоканальные телекоммуникационные системы

Направление подготовки ВО: 11.03.02 Инфокоммуникационные технологии и системы
связи

Санкт- Петербург
2016

Рабочая программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным (ФГОС) стандартом высшего образования.

Составитель: И.В. Аникина

Рассмотрена на заседании цикловой комиссии №1 (цикловая комиссия социально-экономических и гуманитарных дисциплин)

Утверждена на заседании методического совета.

«23» марта 2016 г. Протокол № 3

Председатель цикловой (предметной) комиссии:

И.В.Аникина

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	8
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9
5. ПРИЛОЖЕНИЕ. ВОПРОСЫ К ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМУ ЗАЧЁТУ	11

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОСНОВЫ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ

1.1 Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины «Основы деловых коммуникаций» (Б1.В.ОД.3) является частью профессиональной образовательной программы для специальности СПО: **11.02.09** «Многоканальные телекоммуникационные системы», составлена в соответствии с ФГОС и учебным планом подготовки бакалавров по направлению подготовки **11.03.02** "Инфокоммуникационные технологии и системы связи".

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина входит в Гуманитарный, социальный и экономический цикл.

Освоение дисциплины способствует формированию у студентов общих компетенций: умение анализировать и оценивать исторические события и процессы владением культурой мышления; способность к восприятию, обобщению и анализу информации, постановке цели и выбору путей ее достижения; готовность к кооперации с коллегами, работе в коллективе; способность анализировать социально значимые проблемы и процессы; умение логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь; осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен

уметь:

- формулировать основные понятия, категории, теории, модели деловых коммуникаций;
- распознавать коммуникативную сторону деятельности и различать ее разновидности;
- анализировать собственную специфику коммуникативного поведения и выбирать адекватную задачам и условиям форму деловой коммуникации;
- распознавать социально-психологическую специфику коммуникативного процесса;
- использовать навыки самопрезентации и ролевого поведения для достижения поставленных целей;
- выбирать адекватную задачам форму и структуру деловых коммуникаций;
- использовать методы, техники и приемы повышения эффективности коммуникаций и снижения воздействия барьеров коммуникации;

знать:

- основные категории, разновидности, формы и теории коммуникации;
- специфику основных информационных каналов и коммуникативных ролей;
- классификации типов коммуникации и особенности коммуникативных личностей (конфликтных типов личности, манипуляторов);
- сущность и функции деловой коммуникации (во время переговоров, совещаний);
- особенностей массовой коммуникации и специфику деловых коммуникаций в виртуальной среде;
- характеристику социально-психологических процессов в деловых коммуникациях;
- базовые средства общения и информационные каналы в организации, барьеры общения, техники аргументации, активного слушания, влияния, обратной связи;
- социально-культурные детерминанты коммуникаций, нормы и ценности делового общения.

1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины : максимальной учебной нагрузки обучающегося **54 часа**, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося **24 часа**; самостоятельной работы обучающегося **30 часа**.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	<i>Объем часов</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	54
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	24
Лекции (комбинированные уроки)	12
Практические занятия	12
Самостоятельная работа обучающегося	30
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачёта	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Основы деловых коммуникаций»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)		Объем часов	Уровень освоения
Тема 1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере	Содержание учебного материала		2	
	1	Общение как социально-психологический феномен. Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере		2
	Самостоятельная работа: написать рефераты на тему: Коммуникация, перцепция и интеракция как составные элементы процесса общения. Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере.		6	
Тема 2. Вербальные средства в деловой коммуникации	Содержание учебного материала		2	
	1	Речь как источник информации. Стили письма и речи.		
	Практическое занятие		2	
	1	Практическое применение вербальных средств коммуникации. Применение разных стилей речи в деловой коммуникации.		
	Самостоятельная работа Написать рефераты на тему: Официально-деловой стиль письма и речи. Научный стиль письма и речи.		6	
Тема 3. Невербальные средства в деловой коммуникации. Образные средства коммуникации	Содержание учебного материала		2	
	1	Средства невербальной коммуникации. Язык жестов в деловом общении. Организация пространственной среды в деловой коммуникации. Визуальные средства в коммуникативном процессе.		1
	Практическое занятие		2	
	1	Упражнения для отработки навыков анализа невербальных средств коммуникации в деловом общении.		
	Самостоятельная работа: подготовить материал к семинару на тему :Невербальные средства коммуникации используемые в деловых коммуникациях. Привести примеры из литературных источников.		5	
Тема 4. Коммуникативные барьеры в деловом общении.	Содержание учебного материала		2	
	1	Виды барьеров: физиологические, психологические, социальные, культурные. Преодоление барьеров в деловой коммуникации. Вопросы в деловой коммуникации. Виды вопросов . Типы собеседований.		
	Практическое занятие		2	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)		Объем часов	Уровень освоения
	1	Составление плана проведения собеседований. Тренинг по отработке навыков проведения собеседований. Составление плана самопрезентации.		
	Самостоятельная работа: написать рефераты на тему: Значение слушания в деловом общении. Виды коммуникативных барьеров и способы их преодоления		5	
Тема 5 Деловое общение Его виды и формы.	Содержание учебного материала		2	3
	1	Виды и формы делового общения. Структура деловой беседы. Психологические приемы влияния на партнера(внушение, убеждение).Требования к публичному выступлению.		
	Практические занятия		4	
	1	Отработка навыков проведения деловых совещаний, бесед, дискуссий, деловой беседы по телефону.		
	2	Отработка навыков публичного выступления.		
	Самостоятельная работа Написать рефераты на тему: Вопросы собеседника и их психологическая сущность. Манипуляция в деловом общении. Коммуникативные роли.		6	
Тема 6. Конфликт и конфликтные ситуации в коммуникациях	Содержание учебного материала		2	2
	1	Сущность и классификация конфликтов. Стадии развития конфликта. Последствия конфликта. Способы разрешения конфликтов		
	Практическое занятие		2	
	1	Анализ конфликтных ситуаций		
	Самостоятельная работа: Составление таблице по теме способы преодоления конфликтов. Сообщение на тему Конструктивные и деструктивные последствия конфликтов»		2	
	Всего:		54	

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 УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению
Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- альбом наглядных пособий по «Основы деловых коммуникаций»

Технические средства обучения:

- интерактивная доска с лицензионным программным обеспечением и мультимедиапроектор.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

Литература основная:

1. Кожемякин, Е.А. Основы теории коммуникации: учебное пособие. - М.: ИНФРА-М, 2014.
2. Кривокора, Е. И. Деловые коммуникации: учебное пособие. - М.: ИНФРА-М, 2016.
3. Кулагина, Н.В. Деловые коммуникации: учебное пособие. - М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2016.
4. Папкова, О.В. Деловые коммуникации: учебник. - М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2014.
5. Шунейко, А.А. Коммуникативный менеджмент: учебное пособие / А.А.Шунейко, И.А.Авдеенко. - М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2016.

Литература дополнительная:

1. Гойхман, О.Я. Организация и проведение мероприятий: учебное пособие. - М.: ИНФРА-М, 2015.
2. Гойхман, О.Я. Речевая коммуникация: учебник / О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2015.
3. Демина, Л.А. Теория и практика аргументации: учебное пособие. - М.: Норма: ИНФРА-М, 2015.
4. Козырев, Г.И. Основы конфликтологии: учебник для студ. учреждений СПО. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2014.
5. Лементуева, Л.В. Публичное выступление: теория и практика: пособие. - Вологда: Инфра-Инженерия, 2016.
6. Мазилкина, Е.И. Как подготовить и провести переговоры. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2013.
7. Райченко, А.В. Менеджмент: учебное пособие/ А.В.Райченко, И.В.Хохлова. - М.: ИНФРА-М, 2016.

Интернет ресурсы:

1. Psychology. Ru: Психология: образовательный портал [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.psychology.ru/>, свободный.

2. Административно-управленческий портал. Деловое общение [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.aup.ru/books/i015.htm>, свободный.
3. Экономика. Социология. Менеджмент [Электронный ресурс]: федеральный образовательный портал. - Режим доступа: <http://www.ecsocman.edu.ru>, свободный.
4. Сафьянов В.И. Этика общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/Московский гос. университет печати. - Режим доступа: <http://www.hi-edu.ru/e-books/xbook123/01/>, свободный.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения занятий, контрольных работ тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
В результате освоения дисциплины обучающийся должен <u>знать</u>:	
- основные категории, разновидности, формы и теории коммуникации; - специфику основных информационных каналов и коммуникативных ролей; - классификации типов коммуникации и особенности коммуникативных личностей (конфликтных типов личности, манипуляторов); - сущность и функции деловой коммуникации (во время переговоров, совещаний); - особенностей массовой коммуникации и специфику деловых коммуникаций в виртуальной среде; - характеристику социально-психологических процессов в деловых коммуникациях; - базовые средства общения и информационные каналы в организации, барьеры общения, техники аргументации, активного слушания, влияния, обратной связи; - социально-культурные детерминанты коммуникаций, нормы и ценности делового общения.	Экспертная оценка выполнения индивидуальных проектов, тестовых и домашних заданий. Экспертная оценка выступлений с докладами. Сдача зачёта. Мониторинг роста самостоятельности и навыков получения нового знания каждым обучающимся, накопительная оценка.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:	
- формулировать основные понятия, категории, теории, модели деловых коммуникаций; - распознавать коммуникативную сторону деятельности и различать ее разновидности; - анализировать собственную специфику коммуникативного поведения и выбирать адекватную задачам и условиям форму деловой коммуникации; - распознавать социально-психологическую специфику коммуникативного процесса; - использовать навыки самопрезентации и ролевого поведения для достижения поставленных целей; - выбирать адекватную задачам форму и структуру деловых коммуникаций; - использовать методы, техники и приемы повышения эффективности коммуникаций и снижения воздействия барьеров коммуникации;	Экспертная оценка выполнения практических заданий, индивидуальных заданий, индивидуальных проектов, тестовых и домашних заданий. Экспертная оценка выступлений с докладами. Сдача зачёта

**Вопросы и задания к дифференцированному зачёту
по дисциплине
«Основы деловых коммуникаций»**

1. Раскройте понятие «общение» как социально-психологический феномен.
2. Дайте определение понятию «деловая коммуникация». Раскройте роль эффективного общения в профессиональной сфере
3. Речь как источник информации.
4. Раскройте стили письма и речи.
5. Выполните следующие практические задания:

Практическое задание 1.

Изучите приведенные ниже сравнения и объясните, почему они правомочны.

- *Творчество подобно приготовлению торта.*
- *Творчество подобно падению в грязь.*
- *Творчество подобно любви.*
- *Творчество подобно починке протекающего крана.*
- *Творчество подобно заточке топора.*

Практическое задание 2.

Сравнения и метафоры объединяют вещи между собой, устанавливают их похожесть. Сравнения распознаются более легко, потому что содержат ключевые слова «как» или «подобно».

Заполните пробелы в сравнениях и метафорах:

1. Вода для корабля то же, что _____ для бизнеса.
2. Цветок вызывает радость так же, как _____ гнев.
3. Кран для _____ то же, что _____ для свободы.
4. Мой дом – это _____.
5. Моя работа – это _____.
6. Беспокойство – это _____.
7. Правда – это _____.
8. Власть – это _____.
9. Успех – это _____.
10. Счастье – это _____.
11. Любовь – это _____.
12. Идеалы – это _____.
13. Размышление – это _____.
14. Жизнь – это _____.

Практическое задание 3

Вообразите смешение различных видов восприятия. Например, попробуйте представить себе способность ощущать вкус звуков, слышать цвета, обонять ощущения.

- *Чем пахнет слово «участвовать»?*
- *Каково на ощупь число «семь»?*
- *Какой вкус у голубого цвета?*
- *Как выглядит идея свободы?*
- *Какая форма у вторника?*
- *Каков вкус радости?*

Практическое задание 4

Переведите в формы делового общения переговоры между Попом и Балдой, героями одноименной сказки А.С.Пушкина. Используйте язык бизнеса: совмещение профессий,

система оплаты труда, работодатель, работник, претендент на должность, договор, контракт, условия работы, компромисс, консенсус, виды и содержание деятельности и пр.

Эпизод первый: заключение трудового соглашения.

«Нужен мне работник:

Повар, конюх, плотник.

А где мне найти такого

Служителя не слишком дорогого?»

Балда говорит: «Буду служить тебе славно,

Усердно и очень исправно,

В год за три щелка тебе по лбу,

Есть же мне давай вареную полбу».

Призадумался поп,

Стал себе почесывать лоб.

Щелк щелку ведь рознь.

Да понадеялся он на русский авось.

Поп говорит Балде: «Ладно.

Не будет нам обоим накладно...»

Эпизод второй: отношение работника к своим обязанностям.

- Все ли условия соглашения выполняются?
- Как выполнил Балда свои обязанности?

Эпизод третий: оплата труда, оговоренная соглашением.

Справедливость каких правил делового сотрудничества подтверждают заключительные слова Балды: «Не гонялся бы ты, поп, за дешевизною».

В заключение подготовьте аналитическую информацию: какие правила составления трудового соглашения были нарушены партнерами в ситуации «Прием на работу».

Практическое задание 5

Расскажите об одном и том же событии, используя различные стили речи.

6. Перечислите средства невербальной коммуникации. Раскройте значение языка жестов в деловом общении.
7. Выполните следующие практические задания:

Практическое задание 1

Понаблюдайте за позами и жестами людей во время занятия, совещания, на остановке, перед началом спектакля, в транспорте. Сравните свою оценку внутреннего состояния объекта наблюдения с оценкой своего товарища. Обсудите отличия.

8. Раскройте особенности организация пространственной среды в деловой коммуникации.
9. Перечислите визуальные средства в коммуникативном процессе
10. Перечислите и раскройте виды барьеров: физиологические, психологические, социальные, культурные.
11. Назовите способы преодоления барьеров в деловой коммуникации.
12. Раскройте требования к вопросам в деловой коммуникации. Перечислите виды вопросов .
13. Перечислите и раскройте типы собеседований.
14. Назовите и раскройте виды и формы делового общения.
15. Перечислите требования к структуре деловой беседы.
16. Раскройте психологические приемы влияния на партнера(внушение, убеждение).

17. Перечислите требования к публичному выступлению.

18. Выполните следующие практические задания:

Практическое задание 1

Выполните задания теста **Тест «Умеете ли вы выступать?»**

Отвечать на вопросы нужно «да» или «нет». При положительном ответе засчитайте себе 2 очка.

1. Нуждаетесь ли вы в тщательной подготовке к выступлению в зависимости от состава аудитории, даже если вы не раз выступали на эту тему?

2. Чувствуете ли вы себя после выступления «выжатым», ощущаете ли резкое падение работоспособности?

1. Всегда ли одинаково начинаете выступление?

2. Волнуетесь ли перед выступлением настолько, что должны преодолевать себя?

3. Приходите ли задолго до начала выступления?

4. Нужны ли вам 3-5 минут, чтобы установить первоначальный контакт с аудиторией и заставить внимательно вас выслушать?

5. Стремитесь ли вы говорить строго по намеченному плану?

6. Любите ли вы во время выступления двигаться?

7. Отвечаете ли на замечания по ходу их поступления, не группируя их?

8. Успеваете ли во время выступления пошутить?

Ответы

Более 12 баллов – вы умеете подчинить себе аудиторию, не допускаете вольностей в поведении на трибуне и в речи, но излишняя независимость от аудитории может сделать вас нечувствительным к интересам слушателей

Менее 12 баллов – вы сами подчиняетесь аудитории, ориентируясь на ее реакцию, но стремление во всем следовать за ней может привести к потере авторитета и эффекта от сказанного.

Вспомните слова Ф.Ларошфуко: «В то время как люди умные умеют выразить многое в немногих словах, люди ограниченные, напротив, обладают способностью много говорить – и ничего не сказать»

Практическое задание 2 «Умение убеждать»

Обработайте предлагаемый текст для устного сообщения. Ваша задача – уложившись в пять минут, использовать все известные вам средства убеждения, дополнить информацию и подать ваше сообщение так, чтобы:

а) оно звучало *нейтрально*, например, как научное сообщение на конференции;

б) опровергнуть его, подвергнуть нападкам, всячески *очернить*;

в) подать в самом хвалебном тоне, чтобы оно звучало, например, как *реклама* частной практики знакомого психолога.

Счастье и удача обязательно придут

Психологи отмечают, что успех предопределен как элементами везения, так и определенной логикой и стереотипами поведения, заложенными в нас самих. Делового человека отличает организованность, умение четко вести дела, правильно организовать рабочее место, время и себя, совместить в своем имидже элегантность и деловитость. Необходимо иногда пересматривать свои реальные возможности, ценности, круг общения – это позволит делать планы более реальными, а жизненные горизонты более осязаемыми.

Умейте избавляться от ненужных эмоций: негативные состояния тормозят ваше продвижение вперед. Помните, что возможных решений всегда больше, чем мы думаем. Развивайте в себе уверенность, она передастся другим, что скажется позитивно на состоянии ваших дел. Учитесь умению общаться: слушать, разговаривать, задавать вопросы, отвечать на них.

Усиьте свои возможности, обратившись к языку деловой одежды. Учитесь расслабляться и восстанавливать свои внутренние ресурсы. Залог успеха – в нашем

желании расти над собой, в совершенствовании своей внешности и личностных качеств. Успех приходит к тем, кто в него верит. Дорогу осилит идущий...

Практическое задание 3

Определите характер ошибок в следующих предложениях. Письменно аргументируйте свои ответы:

1. *Мы провели в нашем районе форум механизаторов.*
2. *Они внесли огромную лепту в выполнение плана.*
3. *Состоялся первый дебют молодой актрисы на московской сцене.*
4. *В этом тексте выступления много дефектов.*
5. *Туристы посетили памятный мемориал на Пискаревском кладбище.*
6. *Теперь эта плеяда тракторов переводится на дешевое дизельное топливо.*
7. *Эти картины стали неотъемлемой частью вернисажей.*
8. *Факторы доказывают, что наше производство неуклонно растет.*
9. *Хоккейная команда потерпела фиаско.*
10. *Художники фарфорового завода создали ряд уникальных изделий, расписанных в духе народного фольклора.*
19. Раскройте сущность и классификацию конфликтов.
20. Перечислите стадии развития конфликта.
21. Назовите позитивные и негативные последствия конфликта.
22. Перечислите и раскройте способы разрешения конфликтов.