

Компонент ОПОП 19.03.04 Технология продукции и организации общественного
питания
наименование ОПОП
Б1.О.03
шифр дисциплины

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Дисциплины (модуля) Основы деловой коммуникации

Разработчик(и):

М. В. Марьева

ФИО

доцент кафедры СГД

должность

канд. филол. наук, доцент

ученая степень, звание

Утверждено на заседании кафедры

Социально-гуманитарных дисциплин

наименование кафедры

протокол № 10 от 10.06.2022 г.

Заведующий кафедрой

СГД



подпись

Волкова Т.П.

ФИО

Мурманск

2022

Пояснительная записка

Объем дисциплины 2 з. е.

1. Результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с индикаторами достижения компетенций, установленными образовательной программой

Компетенции	Индикаторы достижения компетенций	Результаты обучения по дисциплине (модулю)
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИД1 _{ук3} Устанавливает и поддерживает контакты, обеспечивающие работу в коллективе ИД2 _{ук3} Применяет нормы социального взаимодействия для реализации своей роли в команде	Знать: - принципы построения устного и письменного высказывания на русском и иностранном языках; - правила и закономерности устной и письменной коммуникации.
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИД1 _{ук4} Использует устную и письменную формы деловой коммуникации на русском и иностранном языках ИД2 _{ук4} Выполняет перевод текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и с государственного на иностранный (-ые) язык(и) ИД3 _{ук4} Использует современные информационно-коммуникативные средства в различных сферах деятельности	- основные приемы и нормы социального взаимодействия; - основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии. Уметь: - устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе; - применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды. - применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах, методы и навыки делового общения на русском и иностранном языках. Владеть: - навыками чтения и перевода текстов на иностранном языке в профессиональном общении; - навыками деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском и иностранном языках; - методикой составления суждения в межличностном деловом общении на русском и иностранном языках. - простейшими методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде.

2. Содержание дисциплины (модуля)

1. Речевая коммуникация: понятие, формы и типы. Понятие «общение». Роль общения в жизнедеятельности человека. Значение и особенности делового общения. Направленность личности в общении, диагностика направленности личности в общении. Виды и функции общения. Общение как взаимодействие между руководителем и подчинённым. Общение устное и письменное, диалогическое и монологическое. Общение непосредственное и опосредованное, прямое и косвенное, межличностное, массовое общение.

2. Этические основы речевой коммуникации. Речевая этика. Соблюдение принципа языковой толерантности. Этические ошибки в речевой коммуникации. Речевой этикет: его функции, основные этикетные ситуации и правила поведения в них. Служебный и деловой этикет. Коммуникативные барьеры общения. Физиологические и психологические барьеры: отрицательные эмоции, восприятие, речь, установки, взаимопонимание, первое впечатление. Причины неэффективного слушания. Правила и условия эффективного слушания. Этикет слушания.

3. Невербальные аспекты делового общения. Речь как средство передачи информации на вербальном уровне. Речевая норма и культура речи. Совершенствование навыков устной речи. Условия использования языка мимики и жестов. Физиогномика, кинесика, просодика, такесика, проксемика как средства невербального общения. Психологические и паралингвистические особенности невербального общения. Лицо как источник информации о собеседнике. Информативные позы тела. Явные, полускрытые и скрытые жесты-барьеры при помощи рук.

4. Деловые беседы и деловые совещания в структуре современного делового взаимодействия. Этапы деловой беседы: начало; передача информации и аргументирование; выслушивание доводов собеседника и реакция на них; совместный поиск и принятие решений. Вопросы собеседников, их виды, сущность. Приёмы влияния на собеседника. Аргументация и доказательства, техника аргументации. Сценарий и специфика делового совещания.

5. Технология подготовки и проведения пресс-конференции. Деловой телефонный разговор. Деловые переговоры: подготовка и проведение. Национальные стили ведения переговоров. Деловые аспекты переговорного процесса. Виды переговоров: по определённому поводу, при определённых обстоятельствах, с определённой целью, по определённым важным вопросам. Методы ведения переговоров. Этика слушания. Тактические приёмы, применяемые на переговорах. Этапы: подготовка, ведение, завершение. Анализ итогов. Национальные стили стран Европы, Азии, Америки: культура, традиции, ритуалы и этические нормы.

6. Публичное выступление. Спор, дискуссия, полемика, диспут, дебаты, прения. Цели, виды, средства, основные требования, предъявляемые к публичной речи. Стержневая идея. Структура выступления. Учёт особенностей аудитории. Объём выступления. Подготовка к выступлению. Риторические приёмы в публичном выступлении. Наглядность как средство доказательства. Особенности публичного выступления в профессиональной деятельности. Понятия и отличительные черты. Основные концептуальные и композиционные характеристики спора как разновидности делового общения. Основные черты дискуссии как вида коммуникации. Poleмика как вид аргументации в коммуникации. Диспут, дебаты, прения как формы научного спора. Индивидуальные особенности участников спора. Приёмы убеждения в этих видах делового общения. Этика спора.

7. Письменная форма коммуникации: деловая переписка. Типы деловых писем. Технология продуцирования письменной речи. Требования к содержанию и оформлению деловых писем. Электронная переписка. Роль деловой корреспонденции в профессиональной деятельности. Этика переписки.

3. Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины (модулю)

- мультимедийные презентационные материалы по дисциплине (модулю) представлены в электронном курсе в ЭИОС МГТУ;
- методические указания к выполнению практических работ представлены в электронном курсе в ЭИОС МГТУ;
- методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) представлены на официальном сайте МГТУ в разделе «Информация по образовательным программам, в том числе адаптированным».

4. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

Является отдельным компонентом образовательной программы, разработан в форме отдельного документа, представлен на официальном сайте МГТУ в разделе «Информация по образовательным программам, в том числе адаптированным». ФОС включает в себя:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины (модуля);
- задания текущего контроля;
- задания промежуточной аттестации;
- задания внутренней оценки качества образования.

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная литература

1. Деловое общение : учеб. пособие для вузов / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 5-е изд. - Москва : Дашков и К, 2013. - 527, [1] с. - Библиогр.: с. 467-475. (1)
2. Фатеева, И.М. Культура речи и деловое общение : учебное пособие / И.М. Фатеева ; Московская международная высшая школа бизнеса «МИРБИС» (Институт). - М. : МИРБИС : Директ-Медиа, 2016. - 269 с. : ил. - Библиогр.: с. 4-5. - ISBN 978-5-4475-8307-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: //biblioclub.ru/index.php?page=book&id=441404 (28.11.2016).

Дополнительная литература

3. Ридецкая, О.Г. Психология общения : хрестоматия / О.Г. Ридецкая. - М. : Директ-Медиа, 2012. - 681 с. - ISBN 978-5-4458-0348-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: //biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117869 (28.11.2016).
4. Яковлева, Н.Ф. Деловое общение. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2014. — 269 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/48344> — Загл. с экрана.
5. Храменко, В.Е. Деловое общение с зарубежными партнёрами. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — Кемерово : КемГУ, 2013. — 110 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/44406> — Загл. с экрана.
6. Зверева, Н. Правила делового общения: 33 "нельзя" и 33 "можно". [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : Альпина Паблишер, 2015. — 138 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/60372> — Загл. с экрана.
7. Руднев, В.Н. Риторика. Деловое общение (для бакалавров). [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : КноРус, 2014. — 352 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/53655> — Загл. с экрана.

6. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

- 1) Электронный каталог библиотеки МГТУ с возможностью ознакомиться с печатным вариантом издания в читальных залах библиотеки – <http://ito.edu.ru/>
- 2) ЭБС «Издательство Лань» (Договор № 19/85 от 12.09.2018 г. на оказание услуг по предоставлению доступа к электронным экземплярам произведений научного, учебного характера базы данных ЭБС «Лань». Исполнитель ООО «ЭБС Лань») – <https://e.lanbook.com/>
- 3) ЭБС «Университетская библиотека онлайн» (Договор № 530-10/18 от 01.11.2018 г. на оказание услуг по предоставлению доступа к базовой коллекции электронно-библиотечной системы «Университетская библиотека онлайн». Исполнитель ООО «Современные цифровые технологии») – <http://biblioclub.ru/>
- 4) ЭБС «IPRbooks» (Лицензионный договор № 4979/19 от 01.04.2019 г. на оказание услуг по предоставлению доступа к электронно-библиотечной системе «IPRbooks». Исполнитель ООО Компания «Ай Пи Ар Медиа») – <http://iprbookshop.ru/>

7. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства

- 1) Офисный пакет Microsoft Office 2007
- 2) Система оптического распознавания текста ABBYY FineReader

8. Обеспечение освоения дисциплины лиц с инвалидностью и ОВЗ

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечиваются печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

представлено в приложении к ОПОП «Материально-технические условия реализации образовательной программы» и включает:

- учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой специалитета, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения;
- помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде МГТУ;

10. Распределение трудоемкости по видам учебной деятельности

Таблица 1 - Распределение трудоемкости

Вид учебной нагрузки	Распределение трудоемкости дисциплины по формам обучения											
	Очная				Очно-заочная				Заочная			
	Семестр			Всего часов	Семестр			Всего часов	Курс		Всего часов	
		2							1			
Лекции		8		8					2			2
Практические работы		10		10					2			2
Лабораторные работы		-		-					-			-
Самостоятельная работа		54		54					64			64
Контроль		-		-					4			4
Всего часов по дисциплине		72		72					72			72

Формы промежуточной аттестации и текущего контроля

Зачет	-	+	-	+	-	-	-	-	+	-	-	+
-------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Перечень практических работ по формам обучения

№ п/п	Темы лабораторных работ
	Очная форма
1.	Деловые беседы и деловые совещания в структуре современного делового взаимодействия.
2.	Технология подготовки и проведения пресс-конференции. Деловой телефонный разговор.
3.	Публичное выступление.
4.	Спор, дискуссия, полемика, диспут, дебаты, прения.
5.	Письменная форма коммуникации: деловая переписка.
	Заочная форма
1.	Публичное выступление
2.	Письменная форма коммуникации: деловая переписка.