

Министерство сельского хозяйства российской федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Вологодская государственная молочнохозяйственная академия имени Н.В. Верещагина»

Факультет повышения квалификации и переподготовки

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

По образовательной программе профессионального обучения

«Секретарь-администратор»

Вологда – Молочное
2024

Программа составлена в соответствии с требованиями Программы профессиональной подготовки «Секретарь-администратор» с учетом профстандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией».

Рабочая программа разработана:

Доцент, доцент – Родионова Татьяна Георгиевна

(должность, ученое звание - ФИО)

1 Цели и задачи дисциплины

Цель изучения дисциплины освоить основы эффективного делового общения в различных ситуациях для реализации целей, поставленных основной образовательной программой.

Задачи дисциплины:

1. Научиться выявлять характер направленности личности, ожидаемое в напряженных ситуациях и межличностных отношениях эмоциональное поведение других людей;
2. Изучить моральные принципы, нормы и правила этикета;
3. Познать законы общения, и их специфику в деловой сфере;
4. Овладеть навыками применения различных правил и приемов эффективного общения;
5. Научиться использовать проверенные практикой, общепринятые нормы, приемы и правила общения с различными людьми для формирования высокой культуры взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами и персоналом.

2. Место дисциплины в структуре ОПП

Область профессиональной деятельности выпускников 07 Административно - управленческая и офисная деятельность

Объектами профессиональной деятельности выпускников являются:

процессы реализации документооборота и управленческих решений в организациях различных организационно-правовых форм.

Обучающийся по программе «Секретарь-администратор» готовится к следующим **видам профессиональной деятельности**: Организационное и документационное обеспечение управления организациями любых организационно-правовых форм.

3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины «Деловые коммуникации» направлен на формирование следующих компетенций:

Компетенция.		Знать	Уметь	Иметь навыки (владеть)
индекс	формулировка			
ПК-1	способен осуществлять получение, перенаправление и ведение телефонных звонков	способы получения, перенаправления и ведения телефонных звонков	Получать и перенаправлять телефонные звонки	получения, перенаправления и ведения телефонных звонков
ПК-2	способен встречать посетителей, получать первичную информацию о посетителях и оказывать помощь в организации их приема руководителем и	правила встречи посетителей, получения первичной информации о посетителях и помощи в организации их приема руководителем и сотрудниками	встречать посетителей, получать первичную информацию о посетителях и помогать в организации их приема руководителем и сотрудниками	встречи посетителей, получения первичной информации о посетителях и помощи в организации их приема руководителем и сотрудниками

	сотрудниками		
--	--------------	--	--

4 Объем учебной дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 16 часов

Вид учебной работы	Всего часов
Аудиторные занятия (всего)	16
В том числе:	
Лекции (Л)	8
Практические занятия (ПЗ)	8
Вид промежуточной аттестации	Экзамен
Общая трудоемкость дисциплины, часы	16

5. Содержание учебной дисциплины

5.1 Разделы дисциплины и технологии формирования компетенций

Номер п/п	Наименование разделов	Технологии формирования компетенций					Формируемые компетенции
		лекции	практические занятия	лабораторные занятия	курсовая работа	самостоятельная работа	
1	Общение, его функции и виды	1	1				ПК-1, ПК-2
2	Структура общения	2	2				ПК-1, ПК-2
3	Уровни и барьеры общения	2	2				ПК-1, ПК-2
4	Этика делового общения и деловой этикет	2	2				ПК-1, ПК-2
5	Подготовка и проведение деловой беседы	1	1				ПК-1, ПК-2

5.2 Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины/прохождении учебной практики, видов занятий и форм контроля

Перечень компетенций	Вид занятий							Формы контроля
	лекции	практические занятия	лабораторные занятия	курсовая работа	самостоятельная работа			
ПК-1	4	4						Собеседование, тест
ПК-2	4	4						Собеседование, тест

6 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов. Оценочные средства текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

6.1 Основная литература:

1. Язык деловых межкультурных коммуникаций : учебник / под ред. Т.Т. Черкашиной. — М. : ИНФРА-М, 2020. — 368 с. + Доп. материалы. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=972338>
2. Деловые коммуникации: социально-психологические аспекты : учеб. пособие / А.М. Пивоваров. — М. : РИОР : ИНФРА-М, 2020. — 145 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=672802>
3. Деловые коммуникации: Учебник / Папкова О.В. - М.:Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2020. - 160 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=566178>
4. Деловые коммуникации: Уч.пос./Кривокопа Е. И. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2020 - 190 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=518602>

6.2 Дополнительная литература:

1. Деловые коммуникации: Учебник / О.В. Папкова. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 160 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=397223>
2. Деловые коммуникации: Учебное пособие / Е.И. Кривокопа. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 190 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=452008>
3. Организационное поведение (практикум: деловые игры, тесты...): Учеб. пос. / С.Д.Резник и др.; Под ред. С.Д.Резника - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 320 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=424020>

6.3 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети Интернет

1. Административно-Управленческий Портал. Публикации по экономике, финансам, менеджменту и маркетингу. <http://www.aup.ru>.
2. Сайт по актуальным вопросам развития бизнеса и личности с использованием современной практической психологии. На сайте последние публикации в СМИ, посвященные применению прикладных психотехнологий в менеджменте и управлении персоналом. <http://psycho.ru>.

7 Материально-техническое обеспечение дисциплины

7.1 Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения

Учебная аудитория 3101 для проведения занятий лекционного и семинарского типа (практические занятия); групповых и индивидуальных консультаций; текущего контроля и промежуточной аттестации Оснащенность: Учебная мебель: столы – 35, стулья – 70, доска меловая. Основное оборудование: экран для проектора 1 шт., проектор - 1 шт., компьютер в комплекте - 1 шт. Программное обеспечение: Microsoft Windows 7 Professional Лицензии 49230531, Microsoft Office Professional 2007 Лицензии 42543554

Учебная аудитория 3104 для проведения семинарских и практических занятий, групповых консультаций, промежуточной аттестации, самостоятельной работы. Оснащенность: Учебная мебель: столы – 15, стулья – 30, доска меловая

7.2 Обеспечение образования для лиц с ОВЗ

Для обеспечения образования инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья реализация дисциплины может осуществляться в адаптированном виде, исходя

из индивидуальных психофизических особенностей и по личному заявлению обучающегося, в части создания специальных условий.

В специальные условия могут входить: предоставление отдельной аудитории, необходимых технических средств, присутствие ассистента, оказывающего необходимую техническую помощь, выбор формы предоставления инструкции по порядку проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, использование специальных технических средств, предоставление перерыва для приема пищи, лекарств и др.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.