

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Клочков Юрий Сергеевич

Должность: и.о. ректора

Дата подписания: 27.03.2024 10:59:53

Уникальный программный ключ:

4e7c4ea90328ec8e65c5d8058549a2538d7400d1

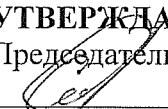
Федеральное государственное бюджетное

образовательное учреждение высшего образования

«**ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**»

УТВЕРЖДАЮ

Председатель КСН

 С.П. Санников

« 19 » 06 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Дисциплины: **ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ**

направление подготовки: **08.04.01 Строительство**

направленность (профиль): **Проектирование, строительство и экспертиза
автомобильных дорог и городских улиц**


форма обучения: очная

Рабочая программа разработана в соответствии с утвержденным учебным планом от 22 апреля 2019 г. и требованиями ОПОП по направлению подготовки 08.04.01 Строительство, направленность (профиль) Проектирование, строительство и экспертиза автомобильных дорог и городских улиц к результатам освоения дисциплины «Деловое общение».

Рабочая программа рассмотрена на заседании кафедры гуманитарных наук и технологий
Протокол № 9/1 от «5» мая 2019 г.

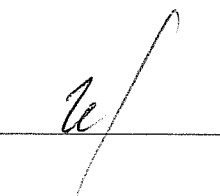
Заведующий кафедрой  Л.Л. Мехришвили

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий выпускающей кафедрой  С.П. Санников

« 10 » 06 2019 г.

Рабочую программу разработал:

Г.И. Герасимова, профессор кафедры ГНТ, д.с.н. 

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель дисциплины: формирование у обучающихся знаний, умений и навыков коммуникации и делового общения, необходимых для успешной реализации профессиональной деятельности.

Задачи дисциплины:

- овладеть теоретическими понятиями «общение», «деловое общение», «коммуникация»,
- освоить технологии вербальной и невербальной коммуникации, этические нормы и принципы делового общения;
- выработать навыки поведения в конфликте и преодоления коммуникативных барьеров, соблюдения деловой этики;
- овладеть способами ведения диалога, переговорного процесса и технологиями публичного выступления.

Изучение дисциплины позволит обучающимся ознакомиться с принципами и технологиями делового общения, приобрести навыки устной и письменной коммуникации, ведения переговоров и конструктивного взаимодействия в конфликтных ситуациях.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Деловое общение» относится к факультативным дисциплинам, формируемым участниками образовательных отношений.

Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются:

знание:

социальных коммуникаций;

умения:

использовать коммуникативные технологии;

владение:

навыками применения коммуникативных технологий в профессиональной деятельности.

Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплин: «Социальные коммуникации», «Психология».

3. Результаты обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Таблица 3.1

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции (ИДК)	Код и наименование результата обучения по дисциплине
1	2	3
ОПК-2 Способен анализировать, критически осмысливать и представлять информацию, осуществлять поиск научно-технической информации, приобретать новые знания, в том числе с помощью информационных технологий	ОПК-2-1. Сбор и систематизация научно-технической информации о рассматриваемом объекте, в т.ч. с использованием информационных технологий	Знать (З1): принципы сбора и систематизации информации
		Уметь (У1): собирать, систематизировать, обмениваться информацией, устанавливать обратную связь
	ОПК-2-4. Использование информационно-коммуникационных технологий для оформления документации и представления информации	Владеть (В1): навыками сбора, систематизации и передачи информации
		Знать (З2): информационно-коммуникационные технологии
		Уметь (У2): распознавать и применять информационно-коммуникационные технологии
		Владеть (В2): навыками проведения деловой встречи, переговоров, публичного выступления

4. Объем дисциплины

Общий объем дисциплины составляет 1 зачетная единица, 36 часов.

Таблица 4.1.

Форма обучения	Курс/ семестр	Аудиторные занятия/контактная работа, час.			Самостоятельная работа, час.	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия		
1	2	3	4	5	6	7
Очная	1/1	15	15	0	6	Зачет

5. Структура и содержание дисциплины

5.1. Структура дисциплины

очная форма обучения (ОФО)

Таблица 5.1.1

№ п/п	Структура дисциплины		Аудиторные занятия, час.			СРС, час.	Всего, час.	Код ИДК	Оценочные средства
	Номер раздела	Наименование раздела	Л.	Пр.	Лаб.				
1	1	Деловое общение: понятие, характер, структура.	2	2	-	-	4	ОПК-2-1. ОПК-2-4.	Выполнение творческих заданий, решение кейсов
2	2	Виды вербальной и невербальной коммуникации	5	5	-	2	12	ОПК-2-1. ОПК-2-4.	Тест
3	3	Переговоры, деловая риторика и искусство публичного выступления	4	4	-	2	10	ОПК-2-1. ОПК-2-4.	Выполнение творческих заданий, решение кейсов
4	4	Управление конфликтом и деловая этика	4	4	-	2	10	ОПК-2-1. ОПК-2-4.	Тест
Итого:			15	15	0	6	36	-	-

- заочная форма обучения (ЗФО)

Не реализуется.

- очно-заочная форма обучения (ОЗФО)

Не реализуется.

5.2. Содержание дисциплины.

5.2.1. Содержание разделов дисциплины (дидактические единицы).

Раздел 1: Деловое общение: понятие, характер, структура.

Тема 1: Основные характеристики делового общения. Деловое общение и управление им. Формы делового общения. Общение как социально-психологическая категория: коммуникативный, интерактивный и перцептивный аспекты. Сущность общения. Цели, содержание и средства общения. Общение как восприятие, осознание, взаимодействие. Особенности и механизмы общения.

Раздел 2: Виды вербальной и невербальной коммуникации

Тема 2: Вербальные коммуникации. Основные понятия, место в системе делового общения. Язык как главный инструмент деловых коммуникаций. Специфика языка делового общения. Способы вербального воздействия (убеждения и внушение). Законы организации информации. Системы получения и обработки информации, их языковое выражение. Приемы эффективного вербального общения. Типы вопросов. Правила подготовки и проведения деловой беседы и собеседования. Дискуссия. Полемика. Спор. Уловки в спорах и их

нейтрализация. Приемы и правила корректного ведения спора. Практика подготовки и проведения деловых совещаний. Документ и письменная коммуникация в деловом общении. Перечень и характеристика типовых документов. Общие правила оформления документов. Документирование делового общения. Современные требования к написанию резюме: виды, структура, стиль. Компьютеризация делопроизводства, электронный документооборот.

Тема 3: Невербальное общение. Сущность, структура, функции невербальных средств общения. Значение невербальных средств в деловом общении. Цели и задачи невербального общения. Кинесика. Просодика. Такесика. Проксемика. Кинетические особенности невербального общения: язык жестов, мимики, поз. Визуальный контакт: его виды и особенности. Проксемика о межличностных дистанциях и их границах. Приемы эффективного невербального общения. Невербальные барьеры. Невербальные аргументы. Невербальные средства повышения делового статуса.

Тема 4: Слушание в деловой коммуникации. Понятие эффективного слушания, цель и задачи. Стили и правила эффективного слушания: рефлексивное, эмпатическое и др. Типовые трудности эффективного слушания. Внутренние и внешние помехи слушания.

Раздел 3: Переговоры, деловая риторика и искусство публичного выступления

Тема 5: Современный переговорный процесс. Переговорный процесс как вид делового общения: характер, определение целей, организация. Этапы и структурно-логическая схема переговорного процесса. Предпереговорная, переговорная и постпереговорная стадии. Методы и навыки ведения деловых переговоров. Этические и культурные компоненты современных переговорных технологий. Критерии эффективности переговорных технологий. Способы оценки и приемы оптимизации достигнутых в процессе переговоров соглашений. Установление контакта. Ориентация. Эмпатия, идентификация, рефлексия в ходе переговоров. Выход из контакта. Основные рекомендации по подготовке, ведению и завершению деловых переговоров. Стили делового общения в процессе переговоров. Методы ведения переговоров.

Тема 6: Культура речи и публичное выступление. Публичное выступление как процесс. Подготовка публичного выступления. Ораторская речь: законы построения публичного выступления, принципы речевого воздействия и риторический инструментарий. Основы деловой риторики. Техника публичного выступления. Этапы выступления. Язык и стиль публичного выступления. Вопросы и их классификация. Аргументы (логические и психологические), требования к аргументации. Некорректные аргументы. Риторические приемы. Требования к выступлению. Самопрезентация.

Раздел 4: Управление конфликтом и деловая этика

Тема 7: Конфликт в деловом общении. Диагностика и приемы управления конфликтом. Природа конфликта. Источник и субъекты конфликта. Виды конфликтов. Причины и поводы конфликтов. Динамика конфликта. Конструктивные и деструктивные последствия конфликтов. Способы и пути предупреждения и разрешения конфликтов. Стрессы и стрессовые ситуации. Сущность и виды стрессов. Факторы стрессового риска в служебных отношениях. Приемы выхода из стрессовых состояний и минимизация их последствий.

Тема 8: Этика делового общения. Универсальные этические принципы и закономерности. Этические нормы общения. Этические проблемы. Корпоративная мораль и правила этики делового общения. Проблемы освоения системы современных норм и принципов делового общения. Этикет в деятельности делового человека. Этика взаимоотношений: начальник-подчиненный. Деловые приемы как важная форма поддержания и развития деловых отношений. Виды деловых приемов и их организация, принципы и правила. Современные нормы и этика деловой переписки и телефонного разговора. Этикетные нормы и правила деловой переписки.

5.2.2. Содержание дисциплины по видам учебных занятий.

Лекционные занятия

Таблица 5.2.1

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.			Тема лекции
		ОФО	ЗФО	ОЗФО	
1	1	2	-		Основные характеристики делового общения
2	2	2	-		Вербальные коммуникации
3		2	-		Невербальное общение
4		1			Слушание в деловой коммуникации
5	3	2			Современный переговорный процесс
6		2			Культура речи и публичное выступление
7	4	2			Конфликт в деловом общении
7		2			Этика делового общения
Итого:		15			

Практические занятия

Таблица 5.2.2

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.			Тема семинара
		ОФО	ЗФО	ОЗФО	
1	1	2	-	-	Основные характеристики делового общения
2	2	2	-	-	Вербальные коммуникации
3		2	-	-	Невербальное общение
4		1	-	-	Слушание в деловой коммуникации
5	3	2	-	-	Современный переговорный процесс
6		2	-	-	Культура речи и публичное выступление
7	4	2	-	-	Конфликт в деловом общении
7		2	-	-	Этика делового общения
Итого:		15			

Лабораторные работы

Учебным планом не предусмотрено

Самостоятельная работа обучающегося

Таблица 5.2.3

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.			Тема	Вид СРС
		ОФО	ЗФО	ОЗФО		
1	2	3	4	5	6	7
1	-	-	-	-	-	-
2	2	2			Виды вербальной и невербальной коммуникации	Изучение теоретического материала по разделу
3	3	2			Переговоры, деловая риторика и искусство публичного выступления	Изучение теоретического материала по разделу
4	4	2			Управление конфликтом и деловая этика	Изучение теоретического материала по разделу
Итого:		6	0	0		

5.2.3. Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- лекция в диалоговом режиме;
- работа в малых группах;
- разбор практических ситуаций;
- выполнение творческих заданий.

6. Тематика курсовых работ

Учебным планом не предусмотрены

7. Контрольные работы

Контрольные работы не предусмотрены.

8. Оценка результатов освоения дисциплины

8.1. Критерии оценивания степени полноты и качества освоения компетенций в соответствии с планируемыми результатами обучения приведены в Приложении 1.

8.2. Рейтинговая система оценивания степени полноты и качества освоения компетенций обучающихся очной формы обучения представлена в таблице 8.1.

Таблица 8.1

№	Виды контрольных мероприятий текущего контроля	Баллы
1	Участие в учебном игровом процессе, социально-психологическом тестирование, выполнение творческих заданий и решение кейсов.	0...10
2	Участие в учебном игровом процессе, социально-психологическом тестирование, выполнение творческих заданий и решение кейсов.	0...10
3	Участие в учебном игровом процессе, социально-психологическом тестирование, выполнение творческих заданий и решение кейсов.	0...10
4	Итоговое тестирование	0...20
ИТОГО за первую текущую аттестацию		0...50
5	Участие в учебном игровом процессе, социально-психологическом тестирование, выполнение творческих заданий и решение кейсов.	0...10
6	Участие в учебном игровом процессе, социально-психологическом тестирование, выполнение творческих заданий и решение кейсов.	0...10
7	Участие в учебном игровом процессе, социально-психологическом тестирование, выполнение творческих заданий и решение кейсов.	0...10
8	Итоговое тестирование	0...20
		9
		0...50
10	ВСЕГО	0...100

8.3. Рейтинговая система оценивания степени полноты и качества освоения компетенций обучающихся заочной формы обучения.

Не реализуется.

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

9.1. Перечень рекомендуемой литературы представлен в Приложении 2.

9.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

- ЭБС «Издательства Лань»;
- ЭБС «Электронного издательства ЮРАЙТ»;
- Собственная полнотекстовая база (ПБД) БИК ТИУ;
- Научная электронная библиотека «eLIBRARY.RU»;
- ЭБС «IPRbooks»;
- Научно-техническая библиотека ФГБОУ ВО РГУ нефти и газа имени И.М. Губкина;
- Научно-техническая библиотека ФГБОУ ВПО УГНТУ (г. Уфа);
- Научно-техническая библиотека ФГБОУ ВПО УГТУ (г. Ухта);
- ЭБС «Проспект»;
- ЭБС «Консультант студент».

9.3. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в т.ч. отечественного производства:

1. Microsoft Office Professional Plus; Windows.

10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Помещения для проведения всех видов работы, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимым оборудованием и техническими средствами обучения.

Таблица 10.1

№ п/п	Перечень оборудования, необходимого для освоения дисциплины	Перечень технических средств обучения, необходимых для освоения дисциплины (демонстрационное оборудование)
1	2	3
1	-	Комплект мультимедийного оборудования: проектор, экран, компьютер, акустическая система. Локальная и корпоративная сеть

11. Методические указания по организации СРС

11.1. Методические указания по подготовке к практическим занятиям.

На практических занятиях обучающиеся изучают теорию и практику делового общения, а также принимают участие в игровом процессе, групповом социально-психологическом тестировании. По определенным темам обучающимся предлагается выполнить творческие задания и решить кейсы. В процессе подготовки к практическим занятиям обучающиеся могут прибегать к консультациям преподавателя. Все виды работ изложены в комплекте контрольных измерительных материалов (ФОС). Планы и разъяснения по работе на семинарах даны в рекомендациях по выполнению практических занятий по дисциплине.

11.2. Методические указания по организации самостоятельной работы.

Самостоятельная работа обучающихся заключается в получении у преподавателя индивидуальных заданий (тем) для самостоятельного изучения. В ходе самостоятельной работы обучающиеся должны изучить теоретический материал по разделам, понимать содержание выполненной работы (знать понятия, уметь разъяснить значение и смысл любого термина, используемого в работе и т.п.).

Планируемые результаты обучения для формирования компетенции и критерии их оценивания

Дисциплина Деловое общение

направление подготовки: 08.04.01 Строительство

направленность (профиль): Проектирование, строительство и экспертиза автомобильных дорог и городских улиц

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
			1-2	3	4	5
1	2	3	4	5	6	7
ОПК-2	ОПК-2-1. Сбор систематизация научно-технической информации о рассматриваемом объекте, в т.ч. с использованием информационных технологий	Знать (З1): принципы сбора и систематизации информации	Не знает принципы сбора систематизации информации	Знает принципы сбора и систематизации информации, с ошибками	Знает принципы сбора и систематизации информации, допуская незначительные ошибки	Знает основные принципы сбора и систематизации информации
Способен анализировать, критически осмысливать и представлять информацию, осуществлять поиск научно-технической информации, приобретать новые знания, в том числе с помощью информационных технологий	Уметь (У1): собирать, систематизировать, обмениваться информацией, устанавливать обратную связь	Умеет собирать, систематизировать, обмениваться информацией, устанавливать обратную связь, допуская ошибки	Умеет собирать, систематизировать, обмениваться информацией, устанавливать обратную связь, допуская ошибки	Умеет собирать, систематизировать, обмениваться информацией, устанавливать обратную связь, допуская незначительные ошибки	Умеет собирать, систематизировать, обмениваться информацией, устанавливать обратную связь	Умеет собирать, систематизировать, обмениваться информацией, устанавливать обратную связь
	Владеть (В1): навыками сбора, систематизации и передачи информации	Отсутствуют навыки сбора, систематизации и передачи информации	Владеет навыком сбора, систематизации и передачи информации	Владеет навыком сбора, систематизации и передачи информации	Хорошо владеет навыком сбора, систематизации и передачи информации	В совершенстве владеет навыком сбора, систематизации и передачи информации
	ОПК-2-4. Использование информационно-коммуникационных технологий для оформления	Знает (З2): информационно-коммуникационные технологии	Не знает основные информационно-коммуникационные технологии	Знает, основные информационно-коммуникационные технологии с ошибками	Знает основные информационно-коммуникационные технологии, допуская незначительные ошибки	Знает основные информационно-коммуникационные технологии

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
			1-2	3	4	5
1	2 документации и представления информации	3 Уметь (У2): распознавать и применять информационно-коммуникационные технологии	4 Не распознавать и применять информационно-коммуникационные технологии	5 Умеет распознавать и применять информационно-коммуникационные технологии, допуская ряд ошибок	6 Умеет, распознавать и применять информационно-коммуникационные технологии допуская незначительные ошибки	7 Умеет распознавать и применять информационно-коммуникационные технологии
		Владеть (В2): навыками проведения деловой встречи, переговоров, публичного выступления	Отсутствует навык проведения деловой встречи, переговоров, публичного выступления	Владеет навыком проведения деловой встречи, переговоров, публичного выступления, допуская ошибки	Хорошо владеет навыком проведения встречи, переговоров, публичного выступления, допуская незначительные ошибки	В совершенстве владеет навыком проведения деловой встречи, переговоров, публичного выступления

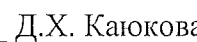
**КАРТА
обеспеченности дисциплины учебной и учебно-методической литературой**

Дисциплина: Деловое общение

направление подготовки: 08.04.01 Строительство

направленность (профиль): Проектирование, строительство и экспертиза автомобильных дорог и городских улиц

№ п/п	Название учебного, учебно-методического издания, автор, издательство, вид издания, год издания	Количество экземпляров в БИК	Контингент обучающихся, использующих указанную литературу	Обеспеченность обучающихся литературой, %	Наличие электронного варианта в ЭБС (+/-)
1	2	3	4	5	6
1	Дюпина, Юлия Владимировна. Деловое общение и ведение переговоров: учебное пособие / Ю. В. Дюпина, Т. В. Шакирова ; ТИУ. - Тюмень: ТИУ, 2018. - 76 с.	10+ЭР	15	100	+
2	Психология общения: Энциклопедический словарь / М. М. Абдуллаева [и др.]. - Москва: Когито-Центр, 2019. - 600 с. URL: http://www.iprbookshop.ru/88339.html	ЭР	15	100	+
3	Шулер, Ирина Владимировна. Деловая этика: учебное пособие / И. В. Шулер; ТИУ. - Тюмень: ТИУ, 2017. - 97 с.	15+ЭР	15	100	+
4	Гухтиева, Гульбахрам Турсуновна. Культура речи и деловая риторика: [учебное пособие для практических занятий для студентов технических вузов] / Г. Т. Гухтиева; ТИУ. - Тюмень: ТИУ, 2016. - 98 с	14+ЭР	15	100	+
5	Чижикина, Елена Сергеевна. Основы корпоративной культуры и деловой этики: [учебное пособие] / Е. С. Чижикина; ТИУ. - Тюмень: ТИУ, 2018. - 111 с	5+ЭР	15	100	+
6	Кузнецов, И. Н. Риторика, или Ораторское искусство: Учебное пособие для студентов вузов / И. Н. Кузнецов. - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 431 с. URL: http://www.iprbookshop.ru/81843.html	ЭР	15	100	+

Заведующий кафедрой ГНТ  Л.Л. Мехришвили« 1 »  2019 г.Директор БИК  Д.Х. Каюкова« 1 »  2019 г.М.П.  М.П. Станковская

