

**Рабочая программа учебной дисциплины**  
**ОГСЭ.06 «Деловое общение»**

Екатеринбург  
2022

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>6</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>10</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>11</b>

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ.06 ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

## 1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности **38.02.03 Операционная деятельность в логистике** введённой в рамках вариативной части.

**2.2. Место учебной дисциплины в структуре программы:** дисциплина входит в общий гуманитарный и социально-экономический учебный цикл и является дисциплиной, введённой образовательным учреждением в рамках вариативной части ППССЗ.

## 3.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

В результате изучения обязательной части цикла обучающийся должен:

### уметь:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- вести переговоры, беседы, совещания;
- четко излагать свои мысли письменно и устно;
- выступать перед аудиторией;
- документировать управленческую деятельность

### знать:

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- основные положения деловой этики и этикета;
- порядок подготовки публичного выступления;
- приемы привлечения внимания аудитории;
- правила составления и оформления деловых бумаг;
- правила коммуникативного поведения.

### обладать общими и профессиональными компетенциями:

- ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
- ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
- ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
- ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
- ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
- ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
- ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
- ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
- ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной

деятельности.

ПК 1.1. Использовать нормативные правовые, методические и инструктивные документы, регламентирующие деятельность по управлению многоквартирным домом.

ПК 1.2. Организовывать рассмотрение на общем собрании собственников помещений в многоквартирном доме, собрании членов товарищества или кооператива вопросов, связанных с управлением многоквартирным домом и осуществлять контроль реализации принятых на них решений.

**4.4. Количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:**  
максимальной учебной нагрузки обучающегося 52 часа, в том числе:  
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 40 часов;  
самостоятельной работы обучающегося 12 часов.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 1.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Количество часов
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>52</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>40</b>
В том числе:	
практические занятия	8
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>12</b>
Промежуточная аттестация в форме <i>дифференцированного зачета</i>	

### 2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины «Деловое общение»

Наименование разделов и тем		Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа учащегося	Объем часов	Коды формируемых компетенций
<b>Раздел 1. Деловое общение и его особенности</b>			<b>3</b>	
<b>Тема 1.1 Деловое общение и его особенности</b>	Содержание учебного материала:			
	1	Деловое общение как общение между собеседниками для достижения деловой, т.е. предметной или информационной	1	ОК 1 - 09 ПК 1.1 - 1.2
	2	цели. Особенности делового общения. Виды, сферы и формы делового общения. Коммуникативное намерение. Стили общения.	1	
	3.	<b>Самостоятельная работа</b> Подготовка рефератов по заданным темам	1	
<b>Раздел 2. Основы психологии делового общения</b>				
<b>Тема 2.1. Проявление индивидуальных особенностей личности в общении. Восприятие и</b>	Содержание учебного материала:		<b>5</b>	
	1.	Типы темпераментов, характерные черты интровертов и экстравертов и их проявления в общении. Каналы восприятия: аудиальный, визуальный, кинестетический. Восприятие и понимание в процессе общения.	2	ОК 1 - 09 ПК 1.1 - 1.2

понимание в процессе общения	2.	Невербальные средства общения: кинесические, такесические, проксемические. Основные элементы вербального общения. Умение говорить и слушать. Слушание как часть процесса общения. Правила аудирования.	2	
	3.	<b>Самостоятельная работа</b> Составление психологического портрета своего собеседника. Анализ невербальных средств общения своего собеседника	1	ОК 1 - 09 ПК 1.1 - 1.2
<b>Тема 2.2</b> Деловое общение в рабочей группе. Конфликт и методы его урегулирования.	Содержание учебного материала:		<b>5</b>	
	1.	Общение и взаимодействие членов рабочей группы. Морально-психологический климат в коллективе. Лидеры и их типы. Определение конфликта. Типология и причины возникновения конфликтов. Основные стадии протекания конфликта. Структура конфликта. Методы урегулирования конфликтов.	2	ОК 1 - 09 ПК 1.1 - 1.2
	2.	<b>Практическая работа №1</b> Анализ конфликтной ситуации и прогнозирование её развития	2	
	3.	<b>Самостоятельная работа</b> Характеристика своей группы по предложенному плану	1	
<b>Раздел 3. Этика делового общения и деловой этикет</b>				
<b>Тема 3.1.</b>	Содержание учебного материала:		<b>5</b>	
<b>Соблюдение этических норм и правил делового этикета</b>	1.	Нравственно-этические качества делового человека. Этические категории: сочетание личных и общественных интересов, нравственная культура, потребность в общении, личностные отношения. Нравственные аспекты общения. Профессиональная этика. Деловой этикет. История зарождения этикета. Правила делового этикета. Визитные карточки.	2	ОК 1 - 09 ПК 1.1 - 1.2
	2.	Деловой разговор по телефону и требования к нему. Соблюдение этических норм ведения разговора.	2	
	3.	<b>Практическая работа №2</b> Ролевая игра. Составление и озвучивание делового разговора по телефону на заданную тему.	1	
<b>Тема 3.2.</b>	Содержание учебного материала:		<b>11</b>	

<b>Формы делового общения</b>	1.	Деловая беседа как основная форма делового общения. Виды деловых бесед: кадровая, дисциплинарная, проблемная, организационная, творческая. Этапы деловой беседы. Тактичные приемы для нейтрализации замечаний собеседника. Парирование замечаний собеседников. Типичные ошибки участников беседы.	2	ОК 1 - 09 ПК 1.1 - 1.2
	2.	Ведение переговоров с деловыми партнерами. Задачи переговоров. Стадия подготовки переговоров. Этапы процесса переговоров. Стадия достижения согласия. Недобросовестные приемы ведения переговоров и противостояние им. Завершение переговоров. Типы совместных решений. Обеспечение надежности согласия.	2	ОК 1 - 09 ПК 1.1 - 1.2
	3.	Требования к проведению делового совещания. Виды деловых совещаний, их эффективность. Рекомендации по проведению совещания. Роль руководителя. Мозговой штурм как форма групповой работы в проблемном совещании.	2	
	4.	<b>Практическая работа №3</b> Ролевая игра «Деловое совещание»	1	
	5.	<b>Самостоятельная работа</b> Деловая беседа. Составление диалога с его демонстрацией (работа в парах). Подготовка сообщений по темам раздела (правила поведения в различных ситуациях общения)	2 2	
<b>Раздел 4 Культура деловой речи</b>				
<b>Тема 4.1. Основы культуры речи.</b>	Содержание учебного материала:		<b>6</b>	1
	1	Речевая культура делового человека.	2	ОК 1 - 09
		Качества речи. Техника речи. Понятие «речевая ситуация». Речевой этикет – коммуникативно-целевые установки. Интонационные намерения.		ПК 1.1 - 1.2
	2	Функциональные стили речи, их характерные особенности и стилевые черты. Функции языка и взаимодействие их с функциональными стилями речи. Свойства речи. Основы лексической стилистики русского языка. Изобразительно-выразительные средства речи. Основы орфоэпии.	2	
	3	<b>Практическая работа №4.</b> Редактирование делового текста, устранение речевых и стилистических ошибок	1	

	4	<b>Самостоятельная работа</b> Речевая гимнастика	1	
<b>Тема 4.2.</b> <b>Основы публичного выступления</b>	Содержание учебного материала:		<b>4</b>	
	1	Этапы речевого действия. Композиция выступления. Методы изложения материала. Законы логики в речи. Способы привлечения внимания слушателей.	2	
	2	<b>Практическая работа №5</b> Работа над публичным выступлением на заданную тему с конкретной целевой установкой. Выступление с речью перед аудиторией.	2	ОК 1 - 09 ПК 1.1 - 1.2
<b>Тема 4.3.</b> <b>Основы искусства полемики</b>	Содержание учебного материала:		<b>2</b>	
	1	Спор в деловом общении, его цели и подходы. Виды споров. Техника убеждения. Речевое поведение в споре. Уловки в споре и приемы их нейтрализации. Виды словесного убеждения (информирование, разъяснение, доказательство, опровержение), их структура и способы. Постановка вопросов и ответов; замечания.	2	ОК 1 - 09 ПК 1.1 - 1.2
<b>Тема 4.4</b> <b>Деловые бумаги.</b>	Содержание учебного материала:		<b>11</b>	
	1.	Виды документов по содержанию и назначению, по фактору доступности, по сфере деятельности, по тематике и функциональным признакам. Одноаспектные и многоаспектные деловые бумаги. Стандартные и нестандартные деловые бумаги. Унификация языка деловых документов. Языковые клише официальных	2	ОК 1 - 09 ПК 1.1 - 1.2
		документов. Понятие «распорядительные документы». Цели и задачи распорядительных документов. Типы распорядительных документов: приказ, закон, устав, постановление. Структура приказа, устава. Речевые клише, используемые в распорядительных документах.		

2.	Внутренняя и внешняя деловая переписка. Служебное письмо. Виды делового письма: инициативное письмо (запрос, предложение, приглашение, напоминание, рекомендация, сопроводительное, благодарственное письмо); ответное письмо (письмо-ответ, письмо-отказ, письмо-извещение, письмо-подтверждение). Речевые клише.	2	
3.	Частные деловые бумаги. Виды частных деловых бумаг: автобиография, заявление, доверенность, расписка, докладная записка, отчет, характеристика.	2	
4.	<b>Практическая работа №6</b> Деловое письмо на заданную тему с соблюдением всех реквизитов Составление частных деловых бумаг	1	ОК 1 - 09 ПК 1.1 - 1.2
5.	<b>Самостоятельная работа</b> Составление автобиографии и резюме	4	
<b>Всего:</b>		<b>52</b>	

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 1.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета социально-экономических и гуманитарных дисциплин.

Кабинет междисциплинарных курсов.

Комплект учебной мебели на 32 человек, рабочее место преподавателя (стол, стул), классная доска, планшеты, схемы. Учебно-методический комплекс, раздаточный материал, материал для реализации образовательного процесса с применением дистанционных технологий.

Технические средства обучения:

- персональные компьютеры с выходом в Интернет,
- проектор,
- ноутбук,
- музыкальный центр,
- DVD-плеер.

#### 3.2 Перечень рекомендуемых учебных изданий, дополнительной литературы

Основная литература:

1. Басовский, Л. Е. Управление качеством : учебник / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 231 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-015607-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1043110>.
2. Гарькуша О. Н. Профессиональное общение: Учебное пособие / Гарькуша О.Н. - Москва :ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 111 с. - (СПО) — [www.dx.doi.org/10.12737/1210.ISBN978-5-369-01311-3](http://www.dx.doi.org/10.12737/1210.ISBN978-5-369-01311-3). - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/970136>.
3. Бороздина, Г. В. Психология делового общения : учебник / Г.В. Бороздина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/textbook\_5ad88849c699f8.84103245. - ISBN 978-5-16-013292-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1063312>
4. Коноваленко М.Ю. Психология общения: Учебник. Люберцы: Юрайт, 2016.
5. Шеламова Г.М. Психология общения: Учебное пособие. М. Академия, 2015.
6. Макеев В.А. Психология делового общения. Имидж и нормы этикета. М.: КД Либроком, 2015.
7. Столяренко Л.Д. Психология делового общения: Учебник. РнД: Феникс, 2015.

Дополнительные источники:

1. Введенская Л.А., Павлова Л.Г. Деловая риторика: Учебное пособие для вузов. – Ростов н/Д: издательский центр «МарТ», 2010.
2. Безюлёва Г.В., Чиркова М.А. Развитие коммуникативных качеств учащихся. – М.: «Интеллект-Центр», 2004
3. Бутмен Н. Как себя продать за 90 секунд. – М.: Эксмо, 2003.
4. Вагапова Д.Х. Риторика в интеллектуальных играх и тренингах. – М.: Цитадель, 2001.
5. Горелов И.Н. др. Умеете ли Вы общаться? – М.: Просвещение, 2013.
6. Карнеги Д. Как вырабатывать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично. – М., 2003.
7. Карнеги Д. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей. - М., 2001.
8. Кудрявцева Т.С. Деловое общение. СПб, 2006.
9. Льюис Д. Язык эффективного общения. – М.: Эксмо, 2004.
10. Лихачева Л.С. Этикет деловой женщины или Практика непринужденного поведения. – Екатеринбург: У-Фактория, 2004.
11. Правила деловых отношений. /Составитель М.Э. Чупрякова/ - Екатеринбург: издательство «Литур», 2002.
12. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов /Под ред. Проф. В.Н. Лавриненко. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003.

#### **4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Контроль и оценка** результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, опросов, ролевых игр, тестирования, выполнения обучающимися индивидуальных заданий и в процессе проведения дифференцированного зачёта.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<b>Умения:</b>	

<p>-применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения</p> <p>-вести переговоры, беседы, совещания;</p> <p>-четко излагать свои мысли письменно и устно;</p> <p>-выступать перед аудиторией;</p> <p>-документировать управленческую деятельность</p>	<p>ролевые игры, практические занятия, выполнение индивидуальных заданий,</p>
<p><b>Знания:</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- взаимосвязь общения и деятельности;</li> <li>- цели, функции, виды и уровни общения;</li> <li>- роли и ролевые ожидания в общении;</li> <li>- основные положения деловой этики и этикета;</li> <li>- порядок подготовки публичного выступления;</li> <li>- приемы привлечения внимания аудитории;</li> <li>- правила составления и оформления деловых бумаг;</li> <li>- правила коммуникативного поведения.</li> </ul>	<p>практические занятия, выполнение индивидуальных заданий, проверка рефератов и конспектов.</p>
<p><b>обладание общими и профессиональными компетенциями:</b></p>	
<p>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p>	<p>практические занятия, выполнение индивидуальных заданий, проверка рефератов и конспектов.</p>
<p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p>	<p>практические занятия, выполнение индивидуальных заданий, проверка рефератов и конспектов.</p>
<p>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p>	<p>практические занятия, выполнение индивидуальных заданий, проверка рефератов и конспектов.</p>
<p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития</p>	<p>практические занятия, выполнение индивидуальных заданий, проверка рефератов и конспектов.</p>
<p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p>	<p>практические занятия, выполнение индивидуальных заданий, проверка рефератов и конспектов.</p>
<p>ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p>	<p>практические занятия, выполнение индивидуальных заданий, проверка рефератов и конспектов.</p>
<p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.</p>	<p>практические занятия, выполнение индивидуальных заданий, проверка рефератов и конспектов.</p>

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	практические занятия, выполнение индивидуальных заданий, проверка рефератов и конспектов.
ПК 1.1. Использовать нормативные правовые, методические и инструктивные документы, регламентирующие деятельность по управлению многоквартирным домом.	практические занятия, выполнение индивидуальных заданий, проверка рефератов и конспектов.
ПК 1.2. Организовывать рассмотрение на общем собрании собственников помещений в многоквартирном доме, собрании членов товарищества или кооператива вопросов, связанных с управлением многоквартирным домом и осуществлять контроль реализации принятых на них решений.	практические занятия, выполнение индивидуальных заданий, проверка рефератов и конспектов.
ПК 1.3. Осуществлять прием-передачу, учет и хранение технической и иной документации на многоквартирный дом.	практические занятия, выполнение индивидуальных заданий, проверка рефератов и конспектов.
ПК 1.4. Восстанавливать и актуализировать документы по результатам мониторинга технического состояния многоквартирного дома.	практические занятия, выполнение индивидуальных заданий, проверка рефератов и конспектов.
ПК 1.5. Формировать базы данных о собственниках и нанимателях помещений в многоквартирном доме, а также о лицах, использующих общее имущество в многоквартирном доме на основании договоров.	практические занятия, выполнение индивидуальных заданий, проверка рефератов и конспектов.
ПК 2.1. Вести техническую и иную документацию на многоквартирный дом.	практические занятия, выполнение индивидуальных заданий, проверка рефератов и конспектов.
ПК 2.2. Проводить технические осмотры конструктивных элементов, инженерного оборудования и систем в многоквартирном доме.	практические занятия, выполнение индивидуальных заданий, проверка рефератов и конспектов.
ПК 2.3. Подготавливать проектно-сметную документацию на выполнение услуг и работ по эксплуатации, обслуживанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома.	практические занятия, выполнение индивидуальных заданий, проверка рефератов и конспектов.
ПК 2.4. Обеспечивать оказание услуг и проведение работ по эксплуатации, обслуживанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома.	практические занятия, выполнение индивидуальных заданий, проверка рефератов и конспектов.
ПК 2.5. Проводить оперативный учет и контроль качества выполняемых услуг, работ по эксплуатации, обслуживанию и ремонту общего имущества	практические занятия, выполнение индивидуальных заданий, проверка рефератов и конспектов.
многоквартирного дома и расхода материальных ресурсов.	

ПК 2.6. Организовывать и контролировать качество услуг по эксплуатации, обслуживанию и ремонту систем водоснабжения, водоотведения, отопления, внутридомового газового оборудования, электрооборудования, лифтового хозяйства, кондиционирования, вентиляции и дымоудаления, охранной и пожарной сигнализации, видеонаблюдения, управления отходами.	практические занятия, выполнение индивидуальных заданий, проверка рефератов и конспектов.
ПК 2.7. Организовывать и контролировать проведение соответствующих аварийно-ремонтных и восстановительных работ.	практические занятия, выполнение индивидуальных заданий, проверка рефератов и конспектов.
ПК 3.1. Организовывать проведение работ по благоустройству общего имущества многоквартирного дома и придомовой территории.	практические занятия, выполнение индивидуальных заданий, проверка рефератов и конспектов.
ПК 3.2. Организовывать и обеспечивать контроль работ, связанных с соблюдением санитарного содержания общего имущества многоквартирного дома и придомовой территории.	практические занятия, выполнение индивидуальных заданий, проверка рефератов и конспектов.
ПК 3.3. Организовывать и обеспечивать контроль работ, связанных с обеспечением благоприятных и безопасных условий проживания граждан в многоквартирном доме;	практические занятия, выполнение индивидуальных заданий, проверка рефератов и конспектов.
ПК 3.4. Вести учетно-отчетную документацию.	практические занятия, выполнение индивидуальных заданий, проверка рефератов и конспектов.