

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

«Воронежский государственный технический университет»

УТВЕРЖДАЮ

Директор строительного-политехнического  
колледжа

 /А.В. Облиенко/

30 мая 2019

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**ДИСЦИПЛИНЫ**

ОГСЭ.06

Деловое общение

**Специальность:** 08.02.08 Монтаж и эксплуатация  
оборудования и систем газоснабжения

**Квалификация выпускника:** Техник

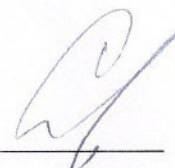
**Нормативный срок обучения:** 3 года 10 месяцев

**Форма обучения:** Очная

Программа обсуждена на заседании методического совета СПК

«30» мая 2019 года Протокол № 9

Председатель методического совета СПК С.И. Сергеева



Воронеж 2019

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>СОДЕРЖАНИЕ</b> .....	3
<b>1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ</b> .....	4
<b>1.1 Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы</b> .....	4
<b>1.2 Требования к результатам освоения дисциплины</b> .....	4
<b>1.3 Количество часов на освоение программы дисциплины</b> .....	5
<b>2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b> .....	6
<b>2.1 Объем дисциплины и виды учебной работы</b> .....	6
<b>2.2 Тематический план и содержание дисциплины</b> .....	7
<b>3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ</b> .....	11
<b>4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b> .....	13

# 1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

## Деловое общение

---

### 1.1 Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина «деловое общение» относится к общему гуманитарному и социально-экономическому циклу учебного плана.

### 1.2 Требования к результатам освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь**:

**У1:** Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество;

**У2:** Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность;

**У3:** Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;

**У4:** Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности;

**У5:** Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями;

**У6:** Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий;

**У7:** Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации;

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать**:

**З1:** Общие закономерности структуры и процесса общения;

**З2:** Особенности коммуникативных процессов в управленческой деятельности;

**З3:** Особенности протекания конфликтов в организации;

**З4:** Критерии психологических приемов искажения информации;

**З5:** Особенности формирования индивидуальной стрессоустойчивости.

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих общих и профессиональных компетенций:

**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 в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

**ОК 7:** брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за 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.

### **1.3 Количество часов на освоение программы дисциплины**

Максимальная учебная нагрузка – 96 часов, в том числе:

обязательная часть – 64 часа;

вариативная часть – 26 часов.

## 2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1 Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
<b>Объем работы обучающихся в академических часах (всего)</b>	96
<b>Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем (всего)</b>	64
в том числе:	
лекции	32
практические занятия	32
лабораторное занятие	-
курсовая работа (проект) <i>(при наличии)</i>	-
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего) с обоснованием расчета времени, затрачиваемого на ее выполнение</b>	26
в том числе:	
изучение учебного/теоретического материала (по конспектам лекций), изучение основной и дополнительной литературы	-
подготовка к практическим и лабораторным занятиям	-
выполнение индивидуального или группового задания	-
и др.	
<b>Промежуточная аттестация в форме зачета</b>	
№ семестр - зачет/ диф.зачет / контрольная работа	-
№ семестр – экзамен, в том числе: подготовка к экзамену, предэкзаменационная консультация, процедура сдачи экзамена	-

## 2.2 Тематический план и содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) <i>(если предусмотрены)</i>	Объем часов	Формируемые знания и умения
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	
<b>Тема 1.1</b> Теоретические предпосылки предмета «Деловое общение»	Содержание лекции 1 Требования к уровню компетентности современного специалиста на данном этапе. Цели, задачи и основные категории курса. История возникновения предмета. Теоретические предпосылки. Проблемы психологии личности и межличностных отношений в трудах российских ученых. Основные направления современной психологии Запада и проблемы психологии межличностного общения. Практические занятия: Требования к уровню компетентности современного специалиста на данном этапе. Цели, задачи и основные категории курса. История возникновения предмета. Теоретические предпосылки. Проблемы психологии личности и межличностных отношений в трудах российских ученых. Основные направления современной психологии Запада и проблемы психологии межличностного общения. Самостоятельная работа обучающихся: написание эссе на тему «Мои мотивы изучения дисциплины «Деловое общение». Дискуссия на данную тему.	2	3
<b>Тема 1.2</b> Детерминация поведения личности в деловом общении	Содержание лекции 1 Факторы детерминации личности. Роль макро- и микросреды личности в детерминации человеческого поведения. Социальные стереотипы и их классификации. Ролевое поведение в деловом общении. Особенности делового общения. Практические занятия: Факторы детерминации личности. Роль макро- и микросреды личности в детерминации человеческого поведения. Социальные стереотипы и их классификации. Ролевое поведение в деловом общении. Особенности делового общения. Самостоятельная работа обучающихся: выполнение домашних заданий по теме 1.2.	2	1
<b>Тема 1.3</b> Сущность, структура и функции общения. Манипулятивное поведение.	Содержание лекции 1 Понятие общения, виды общения, особенности общения в современном мире. Уровни, типы общения. Манипулятивное общение, признаки манипулятора. Способы противодействия манипуляциям в деловом общении. Критерии удовлетворенности общением. Аспекты общения: коммуникативный, интерактивный, перцептивный. Вербальное и невербальное общение. Практические занятия: Понятие общения, виды, уровни, типы, особенности общения в современном мире; Аспекты общения, критерии удовлетворенности общением; Особенности манипулятивного общения; характерные признаки манипулятора; способы противодействия манипуляциям в деловом общении. Самостоятельная работа обучающихся: выполнение домашних заданий по теме 1.3.	4	1
<b>Тема 1.4</b> Коммуникативные процессы в управленческой деятельности	Содержание лекции 1 Теории лидерства. Отличия лидера от руководителя. Стили руководства. Роль руководителя в становлении коллектива. Коммуникативное поведение руководителя: виды, структура речи, коммуникативная компетентность. Коммуникативные явления и процессы в управленческой деятельности: заражение внушением, подражание, убеждение; коммуникативный контекст; рефлексивные процессы в управленческой деятельности, формы рефлексии. Виды, стратегии,	2	2
		2	3
		2	1

	средства управленческого взаимодействия; стили управленческой деятельности. Способы осуществления критики		
	Практические занятия: Определение конструктивного – неконструктивного вида критики. Заполнение таблицы «Основные отличия лидера от руководителя».	4	2
	Самостоятельная работа обучающихся: выполнение домашних заданий по теме 1.4.	3	3
<b>Тема 1.5</b> Деловое общение в рабочей группе	Содержание лекции: 1 Психология малой группы. Признаки коллектива. Социально – психологические особенности рабочей группы. Профессиональная зрелость рабочей группы. Морально – психологический климат рабочей группы. Социальный контроль в группе. Социализация личности. Механизмы социализации. Практические занятия : Психология малой группы. Коллектив, признаки коллектива. Рабочая группа: социально – психологические особенности. Профессиональная зрелость рабочей группы. Морально – психологический климат группы. Корпоративная культура.	4	1
	Самостоятельная работа обучающихся: выполнение домашних заданий по теме 1.5.	2	2
	Содержание лекции: 1 Динамика переговоров. Основные стадии переговоров. Аспекты переговоров. Правила ведения переговоров. Умения, необходимые в переговорном процессе. Сложные ситуации, возникающие в процессе переговоров. Понятие переговорного пространства. Типы решений при достижении соглашения. Критерии оценки разрешения проблемы. Анализ результатов переговоров. Выполнение достигнутых договоренностей. Тактические приемы ведения переговоров.	5	1
<b>Тема 1.6</b> Стратегия деловых переговоров	Практические занятия: Динамика переговоров. Основные стадии переговоров. Аспекты переговоров. Правила ведения переговоров. Умения, необходимые в переговорном процессе. Сложные ситуации, возникающие в процессе переговоров. Понятие переговорного пространства. Типы решений при достижении соглашения. Критерии оценки разрешения проблемы. Анализ результатов переговоров. Выполнение достигнутых договоренностей. Тактические приемы ведения переговоров.	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся: выполнение домашних заданий по теме 1.6.	2	3
<b>Тема 1.7</b> Конфликт в деловом общении. Механизмы психологической защиты	Содержание лекции: 1 Теория конфликта. Виды, причины, типология конфликтов. Стороны и динамика конфликта. Стратегия поведения в конфликте. Управление конфликтом. Профилактика конфликтов. Особенности конфликтов в организации. Виды психологических защит.	2	1
	Практические занятия: Причины и функции конфликтов. Типология конфликтов; стороны, динамика конфликта. Стратегия поведения в конфликте; управление конфликтом. Профилактика конфликта. Особенности конфликта в организации.	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся: выполнение домашних заданий по теме 1.7. Подсчет интегрального коэффициента социальной напряженности в организации. Диагностика поведения личности в конфликтной ситуации (по методике Томаса).	3	3
<b>Тема 1.8</b> Стресс и деловое общение	Содержание лекции: 1 Подготовка к процессу трудоустройства. Подготовка к собеседованию. Поведение при приеме на работу. Схема формирования первого впечатления. Рекомендации по заполнению анкеты. Оформление резюме и сопроводительного письма при приеме на работу. Практика найма персонала. Практические занятия: Понятие и природа стресса; причины и источники стресса. Профилактика стрессов в деловом общении. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения.	3	1
	Самостоятельная работа обучающихся: выполнение домашних заданий по теме 1.8. Диагностика	2	2
		2	3

	стрессоустойчивости по «Шкале эмоционального стресса». Тренировка релаксации по методике Джекобсона.		
<b>Тема 1.9</b> Деловое поведение при трудоустройстве	Содержание лекции:		
	1 Понятие и природа стресса. Причины и источники стресса. Профилактика стресса в деловом общении. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения	2	1
	Практические занятия: Параметры делового поведения. Правила продуктивного слушания; рефлексивное и нерфлексивное слушание. Умение задавать вопросы. Правила эффективной обратной связи. Правила конструктивной критики. Элементы дипломатического протокола и деловых отношений. Поведение при приёме на работу.	5	2
	Самостоятельная работа обучающихся: выполнение домашних заданий по теме 1.9. Составление текста визитных карточек. Запись деловой беседы по телефону. Составление резюме и сопроводительного письма.	3	3
<b>Тема 1.10</b> Научные основы деловой культуры. Корпоративная культура.	Содержание лекции:		
	1 Причины низкого уровня российской деловой культуры. Типы развития цивилизации. Представления о наборе ценностей личности. Понятие корпоративной культуры. Элементы корпоративной культуры. Критерии оценки эффективности руководителя. Значение консультирования в решении организационно – управленческих проблем. Этапы консультирования. Типы многонациональных корпораций. Навыки, необходимые для успешной работы в многонациональном окружении.	3	1
	Практические занятия: Причины низкого уровня российской деловой культуры. Типы развития цивилизации. Представления о наборе ценностей личности. Понятие корпоративной культуры. Элементы корпоративной культуры. Критерии оценки эффективности руководителя. Значение консультирования в решении организационно – управленческих проблем. Этапы консультирования. Типы многонациональных корпораций. Навыки, необходимые для успешной работы в многонациональном окружении. Подготовка к ролевой игре «Национальная принадлежность и ментальность личности».	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся: выполнение домашних заданий по теме 1.10.	3	3
<b>Тема 1.11</b> Этика делового общения. Деловая этика	Содержание лекции:		
	1 Современные взгляды на место этики в деловом общении. Этика делового общения «сверху-вниз», «снизу-вверх», «по горизонтالي». Методы повышения уровня делового общения. Этикет и культура делового общения. Правила этикета. Правила вербального этикета. Стереотипы речевого общения. Правила продуктивного слушания. Умение задавать вопросы. Правила эффективной обратной связи. Рефлексивное и нерфлексивное слушание. Правила подачи и восприятия критики. Элементы дипломатического протокола и деловых отношений. Правила деловой переписки. Визитные карточки. Предварительные телефонные договоренности. Ведение деловой беседы. Оформление записей деловой беседы. Этические принципы делового поведения.	3	1
	Практические занятия: Современные взгляды на место этики в деловом общении. Этика делового общения «сверху-вниз», «снизу-вверх», «по горизонтали». Методы повышения уровня делового общения. Этикет и культура делового общения. Правила этикета. Правила вербального этикета. Стереотипы речевого общения. Правила продуктивного слушания. Умение задавать вопросы. Правила эффективной обратной связи. Рефлексивное и нерфлексивное слушание. Правила подачи и восприятия критики. Элементы дипломатического протокола и деловых отношений. Правила деловой переписки. Визитные карточки. Предварительные телефонные договоренности. Ведение деловой беседы.	3	2



	Оформление записей деловой беседы. Этические принципы делового поведения.		
	Самостоятельная работа обучающихся: выполнение домашних заданий по теме 1.1.1. Заполнение деловых бумаг	2	3
<b>Тема 1.12</b> Психодиагностика делового общения	Содержание лекции:		
	1 Классификация тестов: тесты интеллекта, способностей, достижений, тесты изучения личности, самооценки. Проективные тесты.	3	1
	Практические занятия: Классификация тестов: тесты интеллекта, способностей, достижений, личности, самооценки. Тесты для руководителей. Проективные тесты.	1	2
	Самостоятельная работа обучающихся: выполнение домашних заданий по теме 1.1.2. Изучение мотивации личности по методике Магомед – Эминова. Изучение уровня интеллекта по методике «Прогрессивные матрицы Равена». Изучение самооценки личности по методике Будасси.	2	2
Темагика курсовой работы (проекта) <i>(если предусмотрены)</i>	-		
	<b>Всего:</b>	96	

## **3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **3.1 Требования к материально-техническому обеспечению**

Оборудование учебного кабинета: посадочные места по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя.

Технические средства обучения: интерактивная доска с лицензионным программным обеспечением и мультимедиапроектор; библиотечный электронный читальный зал с доступом к электронным ресурсам библиотек страны и мира.

### **3.2. Перечень нормативных правовых документов, основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

#### **а) Основная литература:**

1. Суровцев И.С., Дьяконова С.Н., Карпович М.А. Инновационный менеджмент: учеб. пособие / И.С. Суровцев, С.Н. Дьяконова, М.А. Карпович; Воронежский ГАСУ. - Воронеж, «Цифровая полиграфия», 2014. - 189 с.

2. Кирсанова М.В. Деловая переписка: учеб.- практ. пособие / М.В. Кирсанова, Н.Н. Анодина, Ю.М. Аксенов. - 3-е изд. - М.: ИНФРА - М, 2010. - 136 с.

3. Самыгин С.И. Деловое общение / С.И. Самыгин, А.М. Руденко. - М.: КНОРУС, 2010. - 436 с.

#### **б) дополнительная литература:**

1. Карлофф, В. Деловая стратегия / В. Карлофф.- М.: Просвещение, 2012.-120с.

2. Мальханова И. А. Деловое общение / И.А. Мальханова - Учеб. пособие. - М.: Академический проект, 2012. - 219 с.

3. Карпов, А.В. Психология менеджмента / А.В. Карпов. - М.: Академия, 2010. – 364 с.

### **3.3. Перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных, информационных справочных систем ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

Титова Л.Г. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления/ Титова Л.Г.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017.— 271 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71212.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Кузнецов И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузнецов И.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2016.— 528 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/60397.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Травин В.В. Деловое общение. Модуль II [Электронный ресурс]: учебно-практическое пособие/ Травин В.В., Магура М.И., Курбатова М.Б.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дело, 2016.— 134 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/77339.html>.— ЭБС «IPRbooks»

### **3.4. Особенности реализации дисциплины для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

*При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья,*

*предусматривается индивидуальный график обучения.*

*Инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.*

*Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, создаются фонды оценочных средств, адаптированные для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в основной образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе.*

## 4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и/или лабораторных занятий, а также выполнения обучающимися самостоятельной работы.

Результаты обучения (умения, знания)	Формы текущего контроля результатов обучения
<b>В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:</b>	
Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Практическое занятие (самостоятельная работа в виде устного опроса)
Уважительно и бережно относиться к историческому наследию и культурным традициям, толерантно воспринимать социальные и культурные тенденции	Практическое занятие (самостоятельная работа в виде устного опроса)
Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Практическое занятие (самостоятельная работа в виде письменного опроса)
Обосновывать решения по управлению рисками в инновационной деятельности.	Практическое занятие (самостоятельная работа в виде устного опроса)
Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результаты выполнения заданий	Практическое занятие (самостоятельная работа в виде устного опроса)
Использовать принципы социального партнерства в регулировании социально – трудовых отношений в подразделении, организации	Практическое занятие (самостоятельная работа в виде письменного опроса)
<b>В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:</b>	
Общие закономерности структуры и процесса общения	Практическое занятие (самостоятельная работа в виде теста)
Особенности коммуникативных процессов в управленческой деятельности	Практическое занятие (самостоятельная работа в виде устного опроса)
Особенности протекания конфликтов в организации	Практическое занятие (самостоятельная работа в виде устного опроса)
Критерии психологических приемов искажения информации	Практическое занятие (самостоятельная работа в виде теста)
Особенности формирования индивидуальной стрессоустойчивости	Практическое занятие (самостоятельная работа в виде устного опроса)