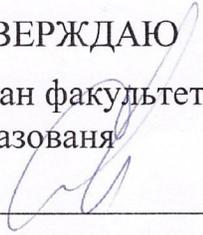


**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Воронежский государственный технический университет»

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета среднего профессионального  
образования

  
/С.И. Сергеева/

29 мая 2017г.

**Рабочая программа  
по дисциплине  
ОГСЭ.06 Деловое общение**

**Специальность: 21.02.05 Земельно-имущественные отношения**

**Квалификация выпускника: Специалист по земельно-имущественным  
отношениям**

**Нормативный срок обучения: 2 года 10 месяцев**

**Форма обучения: очная**

Программа обсуждена на заседании методического совета ФСПО  
«29» мая 2017 года Протокол № 9

Председатель методического совета ФСПО С.И. Сергеева



**Воронеж 2017**

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## Деловое общение

### 1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 21.02.05 «Земельно-имущественные отношения»

Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке работников в области делового общения.

### 1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Дисциплина «Деловое общение» входит в основную образовательную программу по специальности 21.02.05 «Земельно-имущественные отношения».

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

- использовать приемы эффективного общения в типичных ситуациях, возникающих при деловом взаимодействии;
- реализовывать устные и письменные деловые коммуникации согласно общепринятым нормам и правилам;
- использовать технологии делового взаимодействия в управленческой практике;
- владеть различными способами разрешения конфликтных ситуаций;
- оценивать условия и последствия принимаемых организационно-управленческих решений;
- преодолевать коммуникативные барьеры;
- эффективно реализовывать командные деловые качества при групповом и межгрупповом взаимодействии.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- основные понятия и категории делового общения;
- содержание социально-психологических процессов делового общения;
- общие этические принципы и характер делового общения;
- специфику обмена информацией в коммуникативном процессе;
- коммуникативные барьеры и возможные пути их преодоления;
- способы и приемы делового общения в различных его видах по типам субъектов;
- стили и социально-психологические проблемы руководства;

- причины возникновения конфликтных ситуаций в деловом общении и методы их разрешения;
- методы и правила проведения деловых переговоров;
- языковые нормы официально-деловой письменной речи.

#### **1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося 68 часов, в том числе:  
 обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 48 часов;  
 консультации 4 часов;  
 самостоятельной работы обучающегося 16 часов.

## **2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Результатом освоения профессиональной дисциплины является овладение обучающимися профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

<b>Код</b>	<b>Наименование результата обучения</b>
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Анализировать социально-экономические и политические проблемы и процессы, использовать методы гуманитарно-социологических наук в различных видах профессиональной и социальной деятельности.
ОК 3.	Организовывать свою собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 4.	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.
ОК 5.	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 8.	Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.
ОК 9.	Уважительно и бережно относиться к историческому наследию и культурным традициям, толерантно воспринимать социальные и культурные традиции.
ОК 10.	Соблюдать правила техники безопасности, нести ответственность за организацию мероприятий по обеспечению безопасности труда

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

<b>Вид учебной работы</b>	<b><i>Объем часов</i></b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<i>68</i>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<i>48</i>
в том числе:	
практические занятия	<i>24</i>
<b>Консультации</b>	<i>4</i>
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<i>16</i>
<i>Итоговая аттестация в форме</i>	<i><u>зачет</u></i>

### 3.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Деловое общение»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрено)	Объем часов	Уровень освоения
<b>1</b>	<b>2</b>		
<b>Раздел 1.</b>	<b>Теоретические основы делового общения</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>Тема 1.1.</b>	<b>Введение в деловое общение</b>	2	
	1 Исторический аспект делового общения	2	1
	2 Сущность, цели и принципы делового общения		1
	3 Нормативно-правовой базис делового общения		1
	Практические занятия: обсуждение вопросов по теме «Введение в деловое общение»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: проработка конспектов занятий, рекомендованной литературы	1	
<b>Раздел 2.</b>	<b>Социально-психологические аспекты делового общения</b>	4	
<b>Тема 2.1.</b>	<b>Психология делового общения</b>	2	
	1 Психологические типы личности		1
	2 Психологические барьеры в деловом общении		1
	3 Психологические особенности и эффекты восприятия		1
	Практические занятия: распознавание психологических типов личности	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: проработка конспектов занятий, рекомендованной литературы	2	
<b>Тема 2.2.</b>	<b>Психология групп и коллективов</b>	2	
	1 Социально-психологическая структура группы и психологический климат		2
	2 Межличностные взаимодействия в коллективе		2
	3 Психология руководства и типы управления		2
	Практические занятия: отработка навыков работы в группе	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: проработка конспектов занятий, рекомендованной литературы	2	
<b>Раздел 3.</b>	<b>Этика делового общения</b>	6	
<b>Тема 3.1.</b>	<b>Особенности профессиональной этики делового общения</b>	4	
	1 Этические основы современного делового общения		3
	2 Речевая культура делового общения		3
	3 Проявления деловой этики в рабочих ситуациях		3
	Практические занятия: применение приемов и методов делового общения	4	
	Самостоятельная работа обучающихся: проработка конспектов занятий, рекомендованной литературы	2	
<b>Тема 3.2.</b>	<b>Культура поведения и образ делового человека</b>	2	
	1 Образ и имидж делового человека		3
	2 Цели и ключевые элементы самопрезентации		3
	3 Правила публичных деловых выступлений		3
	Практические занятия: отработка навыков самопрезентации	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: проработка конспектов занятий, рекомендованной литературы	2	
<b>Раздел 4.</b>	<b>Виды, средства и формы деловой коммуникации</b>	4	
<b>Тема 4.1.</b>	<b>Коммуникации в деловом общении</b>	2	
	1 Понятие коммуникаций и их роль в процессе взаимодействия		2
	2 Основные принципы коммуникации		2
	3 Восприятие и понимание в процессе общения		2
	Практические занятия: обсуждение вопросов по теме «Коммуникации в деловом общении»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: проработка конспектов занятий, рекомендованной литературы	1	
<b>Тема 4.2.</b>	<b>Особенности отдельных видов коммуникаций</b>	2	
	1 Классификация информации и виды коммуникаций		

	2	Вербальные коммуникации в деловом общении		
	3	Невербальные коммуникации в деловом общении		
		Практические занятия: анализ вербальных и невербальных сигналов	2	
		Самостоятельная работа обучающихся: проработка конспектов занятий, рекомендованной литературы	2	
<b>Раздел 5.</b>		<b>Деловые переговоры</b>	2	
<b>Тема 5.1.</b>		<b>Переговоры как специфическая форма общения</b>	2	
	1	Сущность, цели и виды переговоров		3
	2	Этапы переговорного процесса		3
	3	Правила проведения переговоров и модели поведения		3
		Практические занятия: использование правил ведения переговоров	2	
		Самостоятельная работа обучающихся: проработка конспектов занятий, рекомендованной литературы	1	
<b>Раздел 6.</b>		<b>Конфликты в деловом общении</b>	4	
<b>Тема 6.1.</b>		<b>Конфликтология как объект изучения</b>	2	
	1	Основы социологии конфликтов		1
	2	Предпосылки конфликтов и причины конфликтного поведения		1
	3	Типология конфликтных ситуаций		1
		Практические занятия: обсуждение вопросов по теме «Конфликтология как объект изучения»	2	
		Самостоятельная работа обучающихся: проработка конспектов занятий, рекомендованной литературы	1	
<b>Тема 6.2.</b>		<b>Конфликты в деловом общении и их разрешение</b>	2	
	1	Методы избежания конфликтных ситуаций		3
	2	Стратегии и правила поведения в конфликтных ситуациях и их разрешение		3
	3	Конструктивные и деструктивные деловые споры		3
		Практические занятия: разрешение конфликтных ситуаций и споров	2	
		Самостоятельная работа обучающихся: проработка конспектов занятий, рекомендованной литературы	1	
<b>Раздел 7</b>		<b>Документальное сопровождение делового общения</b>	2	
<b>Тема 7.1.</b>		<b>Деловая документация и письменное общение</b>	2	
	1	Система деловой документации на предприятии		3
	2	Правила работы с документами		3
	3	Деловая профессиональная переписка		3
		Практические занятия: составление деловых писем	2	
		Самостоятельная работа обучающихся: проработка конспектов занятий, рекомендованной литературы	1	
<b>Консультации</b>			4	
		<b>Всего:</b>	68	

## **4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета гуманитарных и социально-экономических дисциплин а.7505, учебного кабинета а.7507., гуманитарного зала при библиотеке ВГТУ.

Технические средства обучения:

- экран,
- видеопроектор.

### **4.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

#### **4.2.1 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины(модуля):**

Основные источники:

1. Кафтан, В. В. Деловая этика [Текст] : учебник и практикум для академического бакалавриата : рекомендовано УМО / Финансовый ун-т при правительстве Российской Федерации. - Москва : Юрайт , 2017. - 301 с. - (Бакалавр. Академический курс). - ISBN 978-5-534-03324-3 : 729-00.

2. Столяренко, Л. Д. Психология общения [Текст] : учебник для колледжей : рекомендовано Министерством образования Российской Федерации. - 3-е изд. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2018. - 318 с. - (Среднее профессиональное образование). - Библиогр.: с. 315-318 (62 назв.). - ISBN 978-5-222-29783-4 : 269-00

Дополнительные источники:

1. Титова, Л.Г. Деловое общение [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.Г. Титова. - Деловое общение ; 2020-10-10. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 271 с. - ISBN 978-5-238-00919-3. URL: <http://www.iprbookshop.ru/71212.html>

2. Кузнецов, И. Н. Деловое общение : Учебное пособие / Кузнецов И. Н. - Москва : Дашков и К, 2013. - 528 с. - ISBN 978-5-394-01739-1. URL: <http://www.iprbookshop.ru/24780>

3. Понкратова, Т.А. Деловое общение [Электронный ресурс] : учебное пособие / О.С. Кузнецова; О.В. Секлецова; Т.А. Понкратова. - Кемерово : Кемеровский технологический институт пищевой промышленности, 2014. - 142 с. - ISBN 978-5-89289-834-8. URL: <http://www.iprbookshop.ru/61263.html>

4. Деревянкин, Е.В. Деловое общение [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е.В. Деревянкин. - Деловое общение ; 2022-08-31. - Екатеринбург : Уральский федеральный университет, 2015. - 48 с. - ISBN 978-5-7996-1454-6. URL: <http://www.iprbookshop.ru/68236.html>

**4.2.2 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем:**  
<http://www.iprbookshop.ru/>

**4.2.3 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:**  
<http://www.rg.ru/> - официальный сайт российской газеты

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

**Контроль и оценка** результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

<b>Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
умения: использовать приемы эффективного общения в типичных ситуациях, возникающих при деловом взаимодействии;	<i>Тестирование Зачет</i>
реализовывать устные и письменные деловые коммуникации согласно общепринятым нормам и правилам;	<i>Тестирование Зачет</i>
использовать технологии делового взаимодействия в управленческой практике;	<i>Тестирование Зачет</i>
владеть различными способами разрешения конфликтных ситуаций;	<i>Тестирование Зачет</i>
оценивать условия и последствия принимаемых организационно-управленческих решений;	<i>Тестирование Зачет</i>
преодолевать коммуникативные барьеры;	<i>Тестирование Зачет</i>
эффективно реализовывать командные деловые качества при групповом и межгрупповом взаимодействии.	<i>Тестирование Зачет</i>
знания: основные понятия и категории делового общения;	<i>Тестирование Зачет</i>
содержание социально-психологических процессов делового общения;	<i>Тестирование Зачет</i>
общие этические принципы и характер делового общения;	<i>Тестирование Зачет</i>
специфику обмена информацией в коммуникативном процессе;	<i>Тестирование Зачет</i>
коммуникативные барьеры и возможные пути их преодоления;	<i>Тестирование Зачет</i>