

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

«Воронежский государственный технический университет»

УТВЕРЖДАЮ

Директор строительно-политехнического  
колледжа

 /А.В. Облиенко/

30 мая 2019

**Рабочая программа  
по дисциплине**

ОГСЭ.06 Деловое общение

**Специальность 21.02.05 Земельно-имущественные отношения**

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

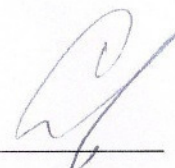
**Срок обучения 1г 10 мес**

**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

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