

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ  
«НОВОСИБИРСКИЙ ЭЛЕКТРОМЕХАНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»  
(ГБПОУ НСО «НЭК»)**

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по учебно-  
методической работе

Т.А. Заруцкая  
« 30 » августа 20 23 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
Деловое общение**

**Специальности:**

**23.02.03 Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта**

Рассмотрено  
на заседании кафедры ОГСЭ дисциплин  
Протокол № от 1 « 30 » августа 2023 г.

Зав. кафедрой Н.В. Вяткина Н.В. Вяткина

2023 г.

Рабочая программа учебной дисциплины «Деловое общение» разработана на основе Федерального образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальностям:

- 23.02.03 Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта

Организация-разработчик: ГБПОУ НСО «НЭК»

Разработчик:

Усачёва И.А. – преподаватель.

Согласовано:

методист «НЭК»



Рахметова Т.Ю.

« 30 »

августа

2023 г.

## **СОДЕРЖАНИЕ**

|                                                                         |           |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ<br/>ДИСЦИПЛИНЫ</b>              | <b>4</b>  |
| <b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ<br/>ДИСЦИПЛИНЫ</b>                 | <b>6</b>  |
| <b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ<br/>УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>   | <b>11</b> |
| <b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ<br/>УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b> | <b>12</b> |

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## Деловое общение

### 1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальностям: 23.02.03 (Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта).

**1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** дисциплина относится к общему гуманитарному и социально-экономическому циклу основной профессиональной образовательной программы.

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

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

- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- разбирать и решать несложные конфликтные ситуации;
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- вести деловую беседу, конструктивный диалог;
- ставить вопросы, корректно отвечать на вопросы оппонента;
- вести разговор по телефону;
- ориентироваться в различных речевых ситуациях;
- создавать и редактировать тексты распорядительных документов;
- создавать различные типы служебных документов;
- оформлять и составлять частные деловые документы;
- оформлять и составлять официальные бумаги;

**знать:**

- взаимосвязь общения и деятельности;
- психологические приемы восприятия в общении;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- этические принципы общения;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- характерные черты функциональных стилей речи;
- особенности лексики письменной и устной форм речи;
- свойства речи, их правила, законы, разновидности деловых;
- правила оформления документов и их реквизиты: типы и виды документов и деловых бумаг;
- требования к оформлению деловых бумаг;

- правила составления и оформления несложных жанров деловой переписки;
- виды споров, их цели, фазы дискуссий, виды словесного убеждения, виды аргументов, их структуру;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов

В процессе освоения дисциплины у студентов должны формироваться **общие компетенции (ОК):**

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.

ОК4.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.

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.

#### **1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:**

- максимальной учебной нагрузки студента 42 часа, в том числе:
- обязательной аудиторной учебной нагрузки студента 36 часов;
- самостоятельной работы студента 6 часов.

## 2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

| <b>Вид учебной работы</b>                                      | <b>Объём часов</b> |
|----------------------------------------------------------------|--------------------|
| <b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>                   | 42                 |
| <b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>        | 36                 |
| в том числе:                                                   |                    |
| лекции                                                         | 26                 |
| практические занятия                                           | 10                 |
| контрольные работы                                             | -                  |
| <b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>             | 6                  |
| в том числе:                                                   |                    |
| подготовка практико-ориентированных работ проектного характера | —                  |
| <b>Итоговая аттестация в форме дифференцированный зачет</b>    |                    |

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

| Наименование разделов и тем.                                         | Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект).                                                                                                                        | Объем часов. | Уровень освоения. |
|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------------|
| 1                                                                    | 2                                                                                                                                                                                                                                                       | 3            | 4                 |
| <b>Раздел 1. Основы психологии делового общения</b>                  |                                                                                                                                                                                                                                                         |              |                   |
| Тема 1.1. Понятие о деловом общении                                  | <b>Содержание учебного материала:</b>                                                                                                                                                                                                                   | 2            |                   |
|                                                                      | Деловое общение и деловая коммуникация. Смысл и функция общения. Виды общения. Аспекты коммуникации                                                                                                                                                     | 2            | 2                 |
| Тема 1.2. Коммуникационный процесс                                   | <b>Содержание учебного материала:</b>                                                                                                                                                                                                                   | 2            |                   |
|                                                                      | Коммуникационный процесс. Рабочая схема коммуникации. Цель и виды процесса. Этапы процесса коммуникации.                                                                                                                                                | 1            | 1                 |
|                                                                      | <b>Практическая работа № 1.</b>                                                                                                                                                                                                                         | 1            | 2                 |
| Тема 1.3. Проявление индивидуальных особенностей личности в общении. | <b>Содержание учебного материала:</b>                                                                                                                                                                                                                   | 2            |                   |
|                                                                      | Восприятие и понимание в процессе общения. Типы темпераментов. Субъективные предпосылки межличностных отношений. Типы собеседников и приёмы общения с ними.                                                                                             | 1            | 2                 |
|                                                                      | <b>Практическая работа №2.</b>                                                                                                                                                                                                                          | 1            | 2                 |
| Тема 1.4. Невербальные и вербальные средства общения.                | <b>Содержание учебного материала:</b>                                                                                                                                                                                                                   | 2            |                   |
|                                                                      | Способы понимания общения. Кинесические средства общения: поза, жест, мимика, походка. Визуальный контакт (взгляд) и характеристики голоса. Такесические-средства динамические прикосновения. Проксемические характеристики ориентации и углов общения. | 1            | 2                 |
|                                                                      | <b>Практическая работа №3</b>                                                                                                                                                                                                                           | 1            | 2                 |
| Тема 1.5. Деловое общение в рабочей группе.                          | <b>Содержание учебного материала:</b>                                                                                                                                                                                                                   | 2            |                   |
|                                                                      | Общение и взаимодействие членов рабочей группы профессиональной, в ценностно-мировозренческой сфере и сфере межличностных отношений. Климат в коллективе.                                                                                               | 1            | 2                 |
|                                                                      | <b>Практическое занятие №4</b>                                                                                                                                                                                                                          | 1            | 3                 |
| Тема 1.6.                                                            | <b>Содержание учебного материала:</b>                                                                                                                                                                                                                   | 2            |                   |

|                                                                         |                                                                                                                                                                                                                        |   |   |
|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|
| Конфликт и методы урегулирования конфликта                              | Определение конфликта. Типология и причины возникновения конфликта. Основные стадии протекания конфликта.                                                                                                              | 1 | 2 |
|                                                                         | <i>Практическое занятие №5.</i>                                                                                                                                                                                        | 1 | 3 |
| Тема 1.7.<br>Структура конфликта                                        | <b>Содержание учебного материала:</b>                                                                                                                                                                                  | 2 |   |
|                                                                         | Понятие конфликтологии. Связь внутреннего и внешнего конфликтов. Триггеры и контейнирование.                                                                                                                           | 2 | 2 |
| <b>Раздел 2. Этика делового общения</b>                                 |                                                                                                                                                                                                                        |   |   |
| Тема 2.1<br>Этика и деловой этикет                                      | <b>Содержание учебного материала:</b>                                                                                                                                                                                  | 2 |   |
|                                                                         | Нравственно-этические качества делового человека. Этические категории личных и общественных интересов, нравственная культура. Потребность в общении, личностные отношения.                                             | 2 | 2 |
| Тема 2.2.<br>Профессиональная этика                                     | <b>Содержание учебного материала:</b>                                                                                                                                                                                  | 2 |   |
|                                                                         | Деловой этикет. История зарождения этикета. Правила делового этикета. Внешний вид делового человека.                                                                                                                   | 1 | 2 |
|                                                                         | <i>Практическое занятие № 6</i>                                                                                                                                                                                        | 1 |   |
| Тема 2.3.<br>Деловые беседы, их подготовка и проведение                 | <b>Содержание учебного материала:</b>                                                                                                                                                                                  | 2 |   |
|                                                                         | Деловая беседа как основная форма делового общения. Виды вопросов и когда их следует применять.                                                                                                                        | 1 | 2 |
|                                                                         | <i>Практическое занятие № 7.</i>                                                                                                                                                                                       | 1 | 2 |
| Тема 2.4.<br>Тактические приёмы для нейтрализации замечаний собеседника | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                                                                                   | 2 |   |
|                                                                         | Понятие “речевой ситуации”.<br>Функциональные стили речи, их характерные особенности и стилевые черты. Невербальные средства речи. Речевой этикет и коммуникативно-целевые установки. Подготовка к контрольной работе. | 2 | 2 |

|                                                           |                                                                                                                                                                                                                      |   |   |
|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|
| Тема 2.5.<br>Этические нормы<br>телефонного разговора     | <b>Содержание учебного материала:</b>                                                                                                                                                                                | 2 |   |
|                                                           | Телефонный разговор в деловой коммуникации. Основные требования и особенности разговора по телефону                                                                                                                  | 2 | 2 |
| Тема 2.6.<br>Подготовка делового<br>телефонного разговора | <b>Содержание учебного материала:</b>                                                                                                                                                                                | 2 |   |
|                                                           | Композиция и речевые особенности делового телефонного разговора                                                                                                                                                      | 2 | 2 |
| Тема 2.7<br>Ведение переговоров с<br>деловыми партнёрами  | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                                                                                 | 2 |   |
|                                                           | Задачи переговоров. Стадии подготовки переговоров.<br>Недобросовестные приемы ведения переговоров и противостояние им.<br>Завершение переговоров.<br>Обеспечение надёжности соглашения.                              | 2 | 2 |
| <b>Раздел 3</b><br><b>Культура деловой речи</b>           |                                                                                                                                                                                                                      |   |   |
| Тема 3.1<br>Основы культуры речи                          | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                                                                                 | 2 |   |
|                                                           | Понятие “речевая ситуация”.<br>Функциональные стили речи, их характерные особенности и стилевые черты. Невербальные средства речи. Речевой этикет-коммуникативно-целевые установки. Подготовка к контрольной работе. | 1 | 2 |
|                                                           | <b>Практическое занятие № 8 .</b>                                                                                                                                                                                    | 1 | 2 |
| Тема 3.2.<br>Основы искусства<br>полемики                 | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                                                                                 | 2 |   |
|                                                           | Спор, его цели и подходы. Критика в споре. Об агрессии во время спора. Техника убеждения. Технология ответов на вопросы и замечания. Контрольная работа.                                                             | 1 | 2 |
|                                                           | <b>Практическое занятие № 9.</b>                                                                                                                                                                                     | 1 | 2 |
| Тема 3.3.<br>Правила деловой<br>официальной переписки     | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                                                                                 | 2 |   |
|                                                           | Внутренняя и внешняя деловая переписка. Виды документов по содержанию и назначению, по фактору доступности, по сфере функциональным признакам<br>Служебное письмо. Инициативное письмо. Ответное письмо. Частные     | 1 | 2 |

|                        |                                                                                                   |           |          |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------|
|                        | деловые бумаги. Итоговое зачётное занятие: защита рефератов, защита докладов, защита презентаций. |           |          |
|                        | <b>Практическое занятие № 10.</b>                                                                 | <b>1</b>  | <b>2</b> |
| Заключительное занятие | <b>Содержание учебного материала</b>                                                              | <b>2</b>  |          |
|                        | Проведение дифференциального зачёта                                                               | <b>2</b>  | <b>2</b> |
|                        | <b>Самостоятельная работа обучающихся: Подготовка к итоговому контролю</b>                        | <b>6</b>  |          |
| <b>ИТОГО</b>           |                                                                                                   | <b>42</b> |          |

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

Для реализации программы дисциплины в наличии учебный кабинет 126.

Оборудование учебного кабинета:

Технические средства обучения: компьютер с лицензионным программным обеспечением.

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения.**

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.**

**Основные источники:**

**Учебные пособия:**

1. Павлова, Л.Г. Основы делового общения / Л.Г. Павлова. - М.: Феникс, 2017. - 746 с.
2. Жернакова, М. Б. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 370 с. — (Профессиональное образование). — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/455816>
3. Панфилова А.П. «Психология общения». Учебник. – М., изд-во «Академия» ; Серия «Профессиональное образование» , 2020 – 208 стр. [https://bookap.info/book/panfilova\\_psihologiya\\_obshcheniya/bypage/](https://bookap.info/book/panfilova_psihologiya_obshcheniya/bypage/)

**Дополнительные источники:**

1. Шарухин, А.П. Психология делового общения / А.П. Шарухин. - М.: Академия (Academia), 2016. - 721 с.
2. Кузнецов, И. Н. Деловой этикет / И.Н. Кузнецов. - М.: ИНФРА-М, 2018. - 352 с.

**Интернет-ресурсы**

1. <https://bookap.info/>— библиотека психологического портала содержит издания на русском и иностранных языках по общей. Когнитивной, трансперсональной и прикладной психологии.
2. <http://soc.lib.ru/> - материалы по социологии, психологии и управлению.
3. <https://www.psychology-online.net/310/> - Наиболее важные и востребованные публикации по классическим и актуальным направлениям прикладной психологии.

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

| <b>Результаты обучения<br/>(освоенные умения, усвоенные знания)</b>                                                                                            | <b>Показатели оценки<br/>результата</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.                                                   | Ориентироваться в наиболее общих проблемах делового общения, технике повседневной и профессиональной коммуникации как основе формирования культуры будущего квалифицированного специалиста и гражданина; определить значение деловой коммуникации как необходимой составляющей духовной и общей культуры для формирования личности, гражданской позиции и профессиональных навыков. |
| ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.     | Выбор и применение методов и способов решения коммуникационных задач; оценка эффективности и качества выполнения профессиональных задач                                                                                                                                                                                                                                             |
| ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.                                                                | Сформированность умений вести диалог, обосновывать свою точку зрения в дискуссии по профессиональной и управленческой тематике, оценивания различных подходов к решению коммуникационных проблем.                                                                                                                                                                                   |
| ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. | Демонстрация навыков использования информационно-коммуникационных технологий; сформированность умений сравнительного анализа актуальных повседневных проблем общения и коммуникации                                                                                                                                                                                                 |

|                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ОК 5. Использовать информационно коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.                                                              | Демонстрация навыков использования информационно-коммуникационных технологий в проектной и профессиональной деятельности;<br>работа с различными программами.                                                                                                                         |
| ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.                                                       | Применение коммуникационных способностей на занятиях, в общении с сокурсниками, в ходе обучения; владение способами бесконфликтного общения и саморегуляции в коллективе                                                                                                              |
| ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.                                                  | Сформированность полноты понимания и четкость представлений того, что успешность и результативность выполненной работы зависит от согласованности действий всех участников команды работающих и от тебя лично владение способами бесконфликтного общения и саморегуляции в коллективе |
| ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации | Самообразование через изучение дополнительной литературы; участие в конференциях; написание творческих работ и докладов.                                                                                                                                                              |
| ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.                                                                  | Проявление интереса к инновациям в профессиональной области.                                                                                                                                                                                                                          |