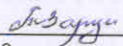


**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ
«НОВОСИБИРСКИЙ ЭЛЕКТРОМЕХАНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»
(ГБПОУ НСО «НЭК»)**

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по учебно-
методической работе

 Заруцкая Т.А.
«30» августа 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Деловое общение

**Специальность: 23.02.05 Эксплуатация транспортного
электрооборудования и автоматики (по видам транспорта за
исключением водного)**

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

Зав. кафедрой  Вяткина Н.А.

2023 г.

Рабочая программа учебной дисциплины «Деловое общение» разработана на основе Федерального образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 23.02.05 Эксплуатация транспортного электрооборудования и автоматики (по видам транспорта, за исключением водного).

Организация-разработчик: ГБПОУ НСО «НЭК»

Разработчик:

Усачева И.А. – преподаватель.

Согласовано:

методист «НЭК»



Рахметова Т.Ю.

«30» августа 2023 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12

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 специальности 23.02.05 Эксплуатация транспортного электрооборудования и автоматики (по видам транспорта, за исключением водного), входящей в укрупнённую группу 23.00.00 Техника и технологии наземного 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 44 часа, в том числе:
- обязательной аудиторной учебной нагрузки студента 36 часов;
- самостоятельной работы студента 8 часов.

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объём часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	44
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	36
в том числе:	
лекции	26
практические занятия	10
контрольные работы	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	8
в том числе:	
подготовка практико-ориентированных работ проектного характера	—
Итоговая аттестация в форме диф. зачет	

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
Раздел 1. Основы психологии делового общения			
Тема 1.1. Понятие о деловом общении	Содержание учебного материала:	2	
	Письменная и устная формы делового общения	1	2
	Виды делового общения: запрос информации, деловое предложение, просьба, претензия, замечания и пр.	1	2
Тема 1.2. Проявление индивидуальных особенностей личности в общении.	Содержание учебного материала:	2	
	Восприятие и понимание в процессе общения. Типы темпераментов. Субъективные предпосылки межличностных отношений. Типы собеседников и приёмы общения с ними.	1	2
	Практическая работа №1 Психологические приёмы восприятия в межгрупповом и межличностном общении	1	2
Тема 1.3. Невербальные и вербальные средства общения.	Содержание учебного материала:	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
	Практическая работа №2 Тренинг «Личное пространство и приёмы работы с ним».	1	2
Тема 1.4. Деловое общение в рабочей группе.	Содержание учебного материала:	2	
	Общение и взаимодействие членов рабочей группы профессиональной, в ценностно-мировозренческой сфере и сфере межличностных отношений. Климат в коллективе.	1	2
	Практическое занятие №3 Тренинг «определи лидера коллектива»	1	3

Тема 1.5. Конфликт и методы урегулирования конфликта	Содержание учебного материала:	2	
	Определение конфликта. Типология и причины возникновения конфликта. Основные стадии протекания конфликта.	1	2
	<i>Практическое занятие №4.</i> Тренинг «третейский суд». Отработка конфликтологической методики	1	3
Тема 1.6. Структура конфликта	Содержание учебного материала:	2	
	Понятие конфликтологии. Связь внутреннего и внешнего конфликтов. Триггеры и контейнирование.	2	2
Раздел 2. Этика делового общения			
Тема 2.1 Этика и деловой этикет	Содержание учебного материала:	2	
	Нравственно-этические качества делового человека. Этические категории личных и общественных интересов, нравственная культура. Потребность в общении, личностные отношения.	2	2
Тема 2.2. Профессиональная этика	Содержание учебного материала:	2	
	Деловой этикет. История зарождения этикета. Правила делового этикета. Внешний вид делового человека.	2	2
Тема 2.3. Деловые беседы, их подготовка и проведение	Содержание учебного материала:	2	
	Деловая беседа как основная форма делового общения. Виды вопросов и когда их следует применять.	1	2
	<i>Практическое занятие № 5.</i> тренинг «Партнёрское знакомство». Ведущий и ведомый.	1	2
Тема 2.4. Тактические приёмы для нейтрализации замечаний собеседника	Содержание учебного материала	2	
	Функциональные стили речи, их характерные особенности и стилевые черты. Невербальные средства речи. Подготовка к контрольной работе.	2	2

Тема 2.5. Этические нормы телефонного разговора	Содержание учебного материала:	2	
	Телефонный разговор в деловой коммуникации. Основные требования и особенности разговора по телефону. Композиция и речевые особенности делового телефонного разговора.	2	2
Тема 2.6. Составление резюме. Цели, задачи, функция,	Практическое занятие №6. Рассмотрение образца и составление личного резюме студентами группы. разбор примеров с указанием ошибок и коллективным обсуждением эффективности предлагаемой информации	2	2
Тема 2.7. Ведение переговоров с деловыми партнёрами	Содержание учебного материала	2	
	Задачи переговоров. Стадии подготовки переговоров. Недобросовестные приемы ведения переговоров и противостояние им. Завершение переговоров. Обеспечение надёжности соглашения.	1	2
	Практическое занятие №7. Тест «Умение убеждать». Обсуждение результатов тестирования.	1	2
Раздел 3. Культура деловой речи			
Тема 3.1. Основы семиотики	Содержание учебного материала	2	
	Семиотика - наука о знаках. Означающее и означаемое. Виды знаков, единство психики и языка. Язык и код.	2	2
Тема 3.2 Основы культуры речи	Содержание учебного материала	2	
	Понятие “речевая ситуация”. Функциональные стили речи, их характерные особенности и стилевые черты. Невербальные средства речи. Речевой этикет -коммуникативно-целевые установки.	2	2
Тема 3.3. Основы искусства полемики	Содержание учебного материала	2	
	Спор, его цели и подходы. Критика в споре. Об агрессии во время спора. Техника убеждения. Технология ответов на вопросы и замечания.	1	2
	Практическое занятие № 8. Отработка навыков выработки доверия у партнёра. Понятие о психологической идентификации	1	2
Тема 3.4. Правила деловой официальной переписки	Содержание учебного материала	2	
	Внутренняя и внешняя деловая переписка. Виды документов по	1	2

	содержанию и назначению, по фактору доступности, по сфере функциональным признакам Служебное письмо. Инициативное письмо. Ответное письмо. Частные деловые бумаги. Итоговое зачётное занятие: защита рефератов, защита докладов, защита презентаций.		
	Практическое занятие № 8. Опыт написания деловой документации: автобиография , заявление, доверенность, расписка, отчёт	1	2
Заключительное занятие	Содержание учебного материала	2	
	Проведение дифференциального зачёта	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовка к итоговому контролю	8	
ИТОГО		44	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Для реализации программы дисциплины в наличии учебный кабинет «Основы философии» (№213в).

Оборудование учебного кабинета:

Технические средства обучения: проектор, экран, компьютер с лицензионным программным обеспечением.

3.2. Информационное обеспечение обучения.

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

Основные источники:

Учебные пособия:

1. Скаженик Е.Н. «Деловое общение». Учебник для среднего профессионального образования. – Таганрог, 2017.
URL;<http://www.aup.ru/books/m161/>.
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/

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.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Показатели оценки результата
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; 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.