



государственное автономное профессиональное образовательное  
учреждение Самарской области

«Самарский колледж сервиса производственного оборудования имени  
Героя Российской Федерации

Е.В. Золотухина»

УТВЕРЖДАЮ  
Приказ директора колледжа  
от 25.05.2021г. 119/1

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **ОГСЭ.07 ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ**

программа подготовки специалистов среднего звена

среднего профессионального образования

по специальности

**23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам)**

2021 г

## **СОДЕРЖАНИЕ**

|                                                                    |           |
|--------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>              | <b>3</b>  |
| <b>2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>                 | <b>4</b>  |
| <b>3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>   | <b>10</b> |
| <b>4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b> | <b>11</b> |

# 1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## ОГСЭ.07 ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

### 1.1 Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью вариативной составляющей основной профессиональной образовательной программы в соответствии Концепцией вариативной составляющей основных профессиональных образовательных программ начального и среднего профессионального образования в Самарской области по всем специальности 23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам).

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

Дисциплина «Деловое общение» входит в общий социально-экономическому цикл.

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

Цель: приобретение студентами теоретических знаний и практических умений в области делового общения.

Задачи:· продолжить формирование коммуникативной компетентности будущих специалистов;· развивать навыки эффективного общения, необходимого для работы;· научить использовать знания в области психологии общения в предотвращении и регулировании конфликтных ситуаций;· сформировать навыки соблюдения этических норм общения.

Профессиональная деятельность специалистов предусматривает социально-психологические связи и отношения, что неразрывно связано с формированием знаний и умений в сфере общения.

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

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

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

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

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 команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

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.

ПК 2.3. Организовывать работу персонала по технологическому обслуживанию перевозочного процесса.

ПК 3.3. Применять в профессиональной деятельности основные положения, регулирующие взаимоотношения пользователей транспорта и перевозчика.

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

максимальной учебной нагрузки обучающегося **51** час, в том числе:

обязательной аудиторной **34** часа;

самостоятельной работы **17** часов.

Лабораторно-практических **16** часов.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

| <b>Вид учебной работы</b>                                      | <b>Объем <i>часов</i></b> |
|----------------------------------------------------------------|---------------------------|
| <b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>                   | <b>51</b>                 |
| <b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>        | <b>34</b>                 |
| в том числе: лекционные занятия                                | <b>18</b>                 |
| практические занятия                                           | 16                        |
| <b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>             | <b>17</b>                 |
| <b>Итоговая аттестация в форме: дифференцированного зачета</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 работ (проект) (если предусмотрены)                                                                   | Объем часов | Уровень освоения |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------|
| 1                                                             | 2                                                                                                                                                                                                                     |             | 4                |
| <b>Тема 1.1. Введение. Предмет и задачи делового общения.</b> | <b>Содержание учебного материала</b><br>Введение. История развития делового общения. Предмет и задачи делового общения. Виды делового общения                                                                         | 1           | 1, 2             |
|                                                               | <b>Самостоятельная работа обучающихся.</b><br>Формы делового общения. Мимика и взгляд в деловой коммуникации                                                                                                          | 2           |                  |
| <b>Тема 1.2 Типы делового общения.</b>                        | <b>Содержание учебного материала</b><br>Типы делового общения.                                                                                                                                                        | 1           |                  |
|                                                               | <b>Практическая работа №1.</b> Тренинг самопознания. «Исследование уровня общительности», «Изучение самооценки».                                                                                                      | 1           |                  |
| <b>Тема 1.3 Функции делового общения.</b>                     | <b>Содержание учебного материала</b><br>Функции делового общения.                                                                                                                                                     | 1           |                  |
|                                                               | <b>Самостоятельная работа обучающихся.</b> Правила ведения деловой беседы по телефону, если инициатор разговора – вы.                                                                                                 | 1           |                  |
| <b>Тема 1.4 Общение как восприятие.</b>                       | <b>Содержание учебного материала</b><br>Общение как восприятие.                                                                                                                                                       | 1           |                  |
| <b>Тема 1.5 Общение как коммуникация.</b>                     | <b>Содержание учебного материала</b><br>Общение как коммуникация.                                                                                                                                                     | 1           |                  |
|                                                               | <b>Практическая работа №2</b> Составление формулы речевого этикета в процессе и в конце общения: поздравления, приглашение, просьба, благодарность, замечания, предупреждение, согласие, разрешение, отказ, прощание. | 1           |                  |
|                                                               | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b><br>Невербальная коммуникация.                                                                                                                                               | 1           |                  |
| <b>Тема 1.6 Общение</b>                                       | <b>Содержание учебного материала</b><br>Общение как взаимодействие                                                                                                                                                    | 1           |                  |

|                                                                                     |                                                                                                                                                               |   |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--|
| <b>как взаимодействие.</b>                                                          |                                                                                                                                                               |   |  |
| <b>Тема 1.7 Деловое общение и психодиагностика.</b>                                 | <b>Содержание учебного материала</b><br>Деловое общение и психодиагностика.                                                                                   | 1 |  |
|                                                                                     | <i>Самостоятельная работа обучающихся</i><br>Речевой этикет                                                                                                   | 1 |  |
| <b>Тема 1.8 Тесты и их виды. Надёжность, тестов.</b>                                | <b>Содержание учебного материала</b><br>Тесты и их виды. Надёжность, тестов. Роль психологии в деловом общении.                                               | 1 |  |
|                                                                                     | <b>Практическая работа №3.</b> Тренинг самопознания. Изучение темперамента, типа личности, акцентуации характера.                                             | 1 |  |
| <b>Тема 1.9 Саморегулирование. Стрессы и стрессоустойчивость в деловом общении.</b> | <b>Содержание учебного материала</b><br>Способы саморегулирования. Стрессы и стрессоустойчивость в деловом общении. Профилактика стрессов в деловом общении.. | 1 |  |
|                                                                                     | <b>Практическая работа №4</b> Приёмы саморелаксации                                                                                                           | 1 |  |
|                                                                                     | <i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Изучение самооценки                                                                                                 | 1 |  |
| <b>Тема 1.10 Регулировка дыхания, снятие мышечных зажимов, расслабление.</b>        | <b>Содержание учебного материала</b><br>Тренинг: Регулировка дыхания, снятие мышечных зажимов, расслабление лицевых мышц - Упражнение «Маска».                | 1 |  |
| <b>Тема 1.11 Этика делового общения.</b>                                            | <b>Содержание учебного материала</b><br>Этика делового общения.                                                                                               | 1 |  |
|                                                                                     | <b>Практическая работа №5</b><br>Этика, нравственность. Этика и этикет                                                                                        | 1 |  |
|                                                                                     | <i>Самостоятельная работа обучающихся</i><br>Этические обязанности руководителей                                                                              | 1 |  |
| <b>Тема 1.12 Имидж делового человека.</b>                                           | <b>Содержание учебного материала</b><br>Имидж делового человека                                                                                               | 1 |  |
| <b>Тема 1.13 Речевой этикет в деловом</b>                                           | <b>Содержание учебного материала</b><br>Речевой этикет в деловом общении. Использование речевых клише в деловом общении                                       | 1 |  |

|                                                       |                                                                                            |   |  |
|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|---|--|
| <b>общении.</b>                                       | <i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Корпоративная культура и корпоративная этика     | 1 |  |
| <b>Тема 1.14 Деловое общение по телефону.</b>         | <b>Содержание учебного материала.</b><br>Деловое общение по телефону.                      | 1 |  |
|                                                       | <b>Практическая работа № 6.</b> Общение по телефону                                        | 1 |  |
| <b>Тема 1.15 Деловое письмо.</b>                      | <b>Содержание учебного материала</b><br>Деловое письмо.                                    | 1 |  |
|                                                       | <i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Стрессы и стрессоустойчивость в деловом общении  | 1 |  |
| <b>Тема 1.16 Деловое общение при приёме на работу</b> | <b>Содержание учебного материала</b><br>Деловое общение при приёме на работу.              | 1 |  |
|                                                       | <b>Практическая работа №7</b> Составление обращения к собеседнику по имени-отчеству.       | 1 |  |
| <b>Тема 1.17 Деловые переговоры.</b>                  | <b>Содержание учебного материала</b><br>Деловые переговоры.                                | 1 |  |
|                                                       | <i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Стратегии (стили) и тактики ведения переговоров. | 1 |  |
| <b>Тема 1.18 Деловая беседа. Дискуссия и спор.</b>    | <b>Содержание учебного материала</b><br>Деловая беседа. Дискуссия и спор.                  | 1 |  |
|                                                       | <i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Позиции общающихся сторон за столом              | 1 |  |
| <b>Тема 1.19 Визитная карточка</b>                    | <b>Практическая работа № 8</b><br>«Создание макета деловой визитной карточки».             | 1 |  |
|                                                       | <i>Самостоятельная работа обучающихся</i><br>Убеждение в деловом общении                   | 1 |  |
| <b>Тема 1.20 Резюме</b>                               | <b>Практическая работа № 9</b><br>Составление резюме.                                      | 2 |  |
|                                                       | <i>Самостоятельная работа обучающихся</i><br>Если партнер – иностранец                     | 1 |  |
| <b>Тема 1.21 Деловое общение в рабочей группе.</b>    | <b>Содержание учебного материала</b><br>Деловое общение в рабочей группе. Рабочая группа   | 1 |  |
|                                                       | <i>Самостоятельная работа обучающихся</i><br>Публичное выступление.                        | 1 |  |
| <b>Тема 1.22 Морально-психологический</b>             | <b>Практическая работа №10</b> Морально-психологический климат коллектива.                 | 2 |  |

|                                                             |                                                                                                                                            |           |  |
|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--|
| <b>климат коллектива</b>                                    |                                                                                                                                            |           |  |
| <b>Тема 1.23 Стили руководства рабочей группой</b>          | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                       | 1         |  |
|                                                             | Стили руководства рабочей группой.<br><i>Самостоятельная работа обучающихся</i><br>Психологические основы делового общения.                | 1         |  |
| <b>Тема 1.24 Самопрезентация</b>                            | <b>Практическая работа №11 Самопрезентация</b>                                                                                             | 2         |  |
| <b>Тема 1.25 Стратегии поведения в конфликтной ситуации</b> | <i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Дискуссия и спор.                                                                                | 1         |  |
| <b>Тема 1.26 Слушание в деловом общении</b>                 | <b>Практическая работа №12 Слушание в деловом общении.</b>                                                                                 | 2         |  |
|                                                             | <i>Самостоятельная работа обучающихся</i><br>Основные проблемы становления этики деловых отношений в России: внутренние и внешние барьеры. | 1         |  |
| <b>Итого</b>                                                |                                                                                                                                            | <b>51</b> |  |

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1 – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);

2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)

3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

### **3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

Реализация программы дисциплины осуществляется в учебном кабинете, оборудованном:

- посадочными местами для обучающихся;
- рабочим местом преподавателя;
- комплектом учебно-наглядных пособий;

**Технические средства обучения:**

- телевизор
- видеомэгафитофон

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

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

Основные источники:

1. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. Учебное пособие. - С.-П.: Знание, ИВЭСЭП, 2016.- с.270.
2. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения.- М.: Академия, 2016.- с.160.
3. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления.-Ростов-на-Дону: Феликс, 2018 .-с.512.

Дополнительные источники:

1. Виханский О.С. Менеджмент.-М.: Экономист, 2016.- с. 671.
2. Волкогонова О.Д. Управленческая психология. – М,: Форум-ИНФРА-М, 2011.- с.352.
3. Голуб И.Б. Основы красноречия. – М,: Яхонт, 2016.-с.457.
4. Фомин Ю.А. Психология делового общения.- Мн.: Ашалея, 2016.-с.344.

**Интернет – ресурсы:**

1. [www.medpsy.ru](http://www.medpsy.ru)
2. [www.psylib.org.ua](http://www.psylib.org.ua)
3. [www.flogiston.ru](http://www.flogiston.ru)

#### 4 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.

| Результаты обучения<br>(освоенные умения, усвоенные знания)                            | Формы и методы контроля и оценки<br>результатов обучения |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| Уметь применять технику и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; | Решение проблемных задач, ролевые игры.                  |
| Уметь использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.   | Решение проблемных задач, ролевые игры.                  |
| Знать взаимосвязь общения и деятельности;                                              | Тесты, рефераты                                          |
| Знать цели, функции, виды и уровни общения;                                            | Тесты, рефераты                                          |
| Знать роли и ролевые ожидания в общении;                                               | Тесты, рефераты                                          |
| Знать виды социальных взаимодействий                                                   | Тесты, рефераты                                          |
| Знать механизмы взаимопонимания в общении;                                             | Тесты, рефераты                                          |
| Знать техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;           | Тесты, рефераты                                          |
| Знать этические принципы общения;                                                      | Тесты, рефераты                                          |
| Знать источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов                         | Тесты, рефераты                                          |