

Министерство образования и науки Самарской области
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Самарской области «Тольяттинский политехнический колледж»
(ГБПОУ СО «ТПК»)

УТВЕРЖДЕНА
приказом директора
от 31 мая 2022 г. № ОД-171-1

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.05 Деловое общение

**общего гуманитарного и социально-экономического учебного цикла
программы подготовки специалистов среднего звена**

по специальности 08.02.11 Управление, эксплуатация и
обслуживание многоквартирного дома

Тольятти, 2022г.

РАССМОТРЕНО

на заседании рабочей группы ОП

Протокол № _____ от «____» _____ 202____ г.

Руководитель ОП _____ Ю.В.Суханова

Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ.05 Деловое общение разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом (далее – ФГОС) среднего профессионального образования (далее – СПО) и с учетом примерной основной образовательной программы по специальности 08.02.11 Управление, эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома

Организация-разработчик: ГБПОУ СО «ТПК».

Разработчик:

Лебедева И.В. – преподаватель высшей квалификационной категории.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.05 Деловое общение

1.1. Место дисциплины в структуре образовательной программы подготовки специалистов среднего звена: учебная дисциплина входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл. Учебная дисциплина имеет практическую направленность и имеет межпредметные связи с общеобразовательным учебным предметом ОУП. 01 Русский язык.

1.2 Цель и планируемые результаты освоения учебной дисциплины:

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

- вести деловую беседу, конструктивный диалог;
- ориентироваться в различных речевых ситуациях;
- грамотно оформлять и составлять официальные бумаги;
- разрешать деловые конфликты.

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

- значение вербальных и невербальных средств общения в официальной сфере деятельности человека;
- правила коммуникативного поведения;
- стратегию и тактику аргументации;
- основные положения деловой этики и этикета;
- правила составления и оформления несложных жанров деловой переписки;

Общие компетенции, формируемые в результате освоения учебной дисциплины:

ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

ОК 6 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей

ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

ОК 8 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности

ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

ОК 11 Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объём учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объём часов
Объём образовательной нагрузки	48
Самостоятельная работа	16
Учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	32
в том числе:	
теоретическое обучение	32
лабораторные работы (если предусмотрено)	-
практические занятия (если предусмотрено)	-
курсовая работа (проект) (если предусмотрено)	-
Консультации	
Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет	

2.2 ИНСТРУКЦИЯ ПО СОСТАВЛЕНИЮ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

Рабочая программа по общеобразовательному учебному предмету (ОУП)/учебной дисциплине(УД)/профессиональному модулю(ПМ) (далее – РП) – учебно-методический документ, составленный в соответствии с учебным планом, в котором отражена последовательность изучения и распределение объема времени по разделам и темам. Количество часов по РП включает объем образовательной программы, состоящий из учебной нагрузки во взаимодействии с преподавателем и внеаудиторной самостоятельной работы обучающегося. Форма РП является единой для преподавателей ГБПОУ СО «ТПК». РП востребуется преподавателем при проектировании им образовательной деятельности и является составным компонентом образовательной программы. При составлении РП необходимо учесть следующее:

1. Рассмотрение и обсуждение РП осуществляется ежегодно на заседаниях рабочих групп ОП соответствующего профиля (что отражается на втором листе). РП утверждается директором (что отражается на первом листе).

2. В графе №1 «Наименование разделов и тем» последовательно планируется весь материал рабочей программы, распределенный по разделам и темам.

3. В графе №2 «Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа (проект)» последовательно планируется весь материал рабочей программы, распределенный по дидактическим единицам (вопросам), № лабораторных работ и практических занятий. Следует выделять основные темы с разбивкой на занятия – 2 часа.

4. В графе 3 «Объём часов» ставится дробь, числитель которой означает количество часов, отведенных на занятие в данный день, а знаменатель – количество часов, прошедшее с начала учебного года. Например, 2/2, 2/4, 2/6 и т.д.

5. В графе №4 «Уровень освоения» указывается уровень освоения темы в соответствии с рекомендациями: 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)

6. В графе 5 «№ занятий» последовательно проставляются номера занятий (1.2.3....), которые должны соответствовать записям, зафиксированным в журнале занятий по соответствующему ОУП/УД/ПМ.

В графе 6 «Вид занятия» планируются виды учебных занятий: лекция, семинар, лабораторная работа, практическое занятие, контрольная работа, курсовая работа, комбинированный урок, урок-игра, урок-конференция, итоговое занятие, консультация, зачет/дифференцированный зачет (условные обозначения - ЛР – лабораторная работа; ПЗ – практическое занятие; КУ - комбинированный урок, КП- курсовой проект/работа, КР- контрольная работа, УИ- урок-игра, УК- урок-конференция, ИЗ- итоговое занятие, ПМА- промежуточная аттестация, З-зачет, ДЗ-дифференцированный зачет).

7. В графе 7 «Внеаудиторная самостоятельная работа» указываются виды внеаудиторной самостоятельной работы (проработка конспектов занятий, самостоятельная работа с учебником и нормативной литературой, решение задач, выполнение отчётных работ к практическим занятиям и лабораторным работам, выполнение расчетно-графических работ, написание рефератов, подготовка презентаций, подготовка докладов, подготовка сообщений и др.).

8. В графе №8 «Количество часов» указывается количество часов, отведённое на внеаудиторную самостоятельную работу.

9. Если учебным планом в качестве ПМА предусматривается зачет или дифференцированный зачет, то он включается в общий перечень занятий в качестве последнего занятия и входит в общий объем часов; консультации и экзамен (при наличии) выносятся в виде отдельной строки с указанием объема часов, выделенных на их проведение. В конце ОУП/УД, каждого раздела ПМ и всего ПМ в отдельной строке приводятся итоговые значения часов, предусмотренных в тематическом плане по видам работ. Они должны соответствовать запланированным результатам в п.2.1.

2.3 Тематический план и содержание учебной дисциплины Деловое общение

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения	№ занятия	Вид занятия	Внеаудиторная самостоятельная работа	
						Задание	Кол-во часов
1	2	3	4	5	6	7	8
Введение	Содержание учебного материала	2					2
	Понятие «деловое общение»	2/2	1	1	лекция	проработка конспектов занятий	2
Раздел 1 Основы психологии делового общения		12					6
Тема 1.1 Проявление индивидуальных особенностей личности в общении	Содержание учебного материала	4					2
	Восприятие и понимание в процессе общения	2/4	2	2	лекция		
	Типы собеседников и приемы общения с ними	2/6	3	3	КУ	написание рефератов	2
Тема 1.2 Невербальные и вербальные средства общения	Содержание учебного материала	2					2
	Невербальные и вербальные средства общения	2/8	1	4	лекция	проработка конспектов занятий	2
Тема 1.3 Деловое общение в рабочей группе	Содержание учебного материала	2					
	Деловое общение в рабочей группе. Лидеры и их типы	2/10	2	5	Лекция		
Тема 1.4 Конфликт и методы урегулирования конфликта	Содержание учебного материала	4					2
	Типология и причины возникновения конфликтов	2/12	2	6	УИ	подготовка докладов	2
	Методы урегулирования конфликтов	2/14	2	7	Семинар		
Раздел 2 Этика делового общения		10					4

Тема 2.1 Этика и деловой этикет	Содержание учебного материала	2					
	Нравственно-этические качества делового человека. Профессиональная этика	2/16	2	8	КУ		
Тема 2.2 Деловые беседы, их подготовка и проведение	Содержание учебного материала	4					2
	Деловая беседа как основная форма делового общения	2/18	2	9	Семинар	подготовка сообщений	2
	Тактические приемы для нейтрализации замечаний собеседника	2/20	3	10	КУ		
Тема 2.3 Этические нормы телефонного разговора	Содержание учебного материала	6					2
	Этические нормы делового телефонного разговора	2/22	2	11	лекция	проработка конспектов занятий	2
Тема 2.4 Ведение переговоров с деловыми партнёрами	Стадия подготовки переговоров. Этапы процесса переговоров	2/24	3	12	УИ		
Раздел 3 Культура деловой речи		6					4
Тема 3.1 Речевой этикет	Содержание учебного материала	2					2
	Функциональные стили речи, их характерные особенности и стилевые черты	2/26	1	13	лекция	проработка конспектов занятий	2
Тема 3.2 Основы искусства полемики	Содержание учебного материала	2					
	Основы искусства полемики. Технология ответов на вопросы и замечания	2/28	2	14	КУ		
Тема 3.3 Правила деловой официальной переписки	Содержание учебного материала	2					2
	Правила деловой официальной переписки	2/30	3	15	КУ	самостоятельная работа с учебником и нормативной литературой	2
	Дифференцированный зачет	2/32	3	16	ДЗ		
	Консультации						
	ПМА - экзамен						

ИТОГО: объём образовательной нагрузки – 48 часов, из них:

самостоятельной работы – 16 часов

учебной нагрузки во взаимодействии с преподавателем – 32 часа, в том числе лабораторно-практических работ 0 часов,

консультации

экзамен

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета общеобразовательных дисциплин.

Оборудование:

- посадочные места по количеству обучающихся,
- место преподавателя,
- комплект учебно-наглядных пособий,
- комплект учебно-методической документации, в том числе на электронном носителе (учебники и учебные пособия, карточки-задания, комплекты тестовых заданий, методические рекомендации и разработки);

Технические средства обучения:

- персональный компьютер с лицензионным программным обеспечением с доступом к сети Интернет;
- оргтехника;
- мультимедийный проектор.

3.2 Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий:

- 1 Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебное пособие. – М.: ИНФРА – М, 2016. – 224 с.
- 2 Психология и этика делового общения: Учебник для вузов/ Под ред. Проф. В.Н. Лавриненко. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2014. – 326 с.
- 3 Фомин Ю.А. Психология делового общения/3-е изд., перераб. и доп.– Мн.:Амалфея, 2014–448с.

Перечень дополнительных источников и литературы:

- 4 Акишина А.А., Акишина Т.Е. Этикет русского телефонного разговора. – М., 2015г.
- 5 Акишина А.И., Формановская Н.И. Этикет русского письма. – М., 2014г.
- 6 Андреев В.И. Деловая риторика. – Казань, 2014г.
- 7 Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений. – М.: Финансы и статистика, 2016г.
- 8 Введенская Л.А., Павлова Л.Г., Кашаева Е.Ю. Русский язык и культура речи: Учебное пособие. – Ростов-на-Дону: издательство «Феникс», 2016г.
- 9 Венедиктова В.И. О деловом этикете и этике. – М.: Фонд «Правовая культура», 2014г.
- 10 Девольский М. Психология делового общения. – М.: Академия международного бизнеса, 2016г.
- 11 Зигерт В., Ланг Л. Руководить без конфликтов. – М.: Экономика, 2016г.

- 12 Культура устной и письменной речи делового человека: Справочник. Практикум. – М., 2014г.
- 13 Кохтев Н.Н. Риторика – Просвещение, 2014г.
- 14 Кузин Ф.А. Культура делового общения. Практическое пособие. – М.: Ось, 2015г.
- 15 Мищич П. Как проводить деловые беседы. – Экономика, 2014г.
- 16 Ножин Г.А. Мастерство устного выступления. – М., 2015 г.
- 17 Потилико Г.П. Этико-психологические основы общения. – М., 2016г.
- 18 Психология и этика делового общения. Учебник для ВУЗов под ред. проф. В.Н. Лавриненко, ЮНИТИ-М, 2016г.
- 19 Рахманин Л.В. Стилистика деловой речи и редактирование служебных документов. Изд. 3е. – М., 2014 г.
- 20 Розенталь Д.Э. Практическая стилистика русского языка. – М., 2015 г.
- 21 Соколов В.В. Культура речи и культура общения. – М., 2016 г.
- 22 Шварцкопф Б.С. Культура русской речи и эффективность общения.–М.,2016 г. Разд.ІІІ. Гл.9

Электронные и интернет-ресурсы:

- 23 [www. eor. it. ru/eor](http://www.eor.it.ru/eor) (учебный портал по использованию ЭОР).
- 24 Сайт для учителей «Я иду на урок».
- 25 [www. uchportal. ru](http://www.uchportal.ru) (Учительский портал. Уроки, презентации, контрольные работы, тесты, компьютерные программы, методические разработки).
- 26 [www. Ucheba. com](http://www.Ucheba.com) (Образовательный портал «Учеба»: «Уроки» ([www. uroki. ru](http://www.uroki.ru)))
- 27 [www. metodiki. ru](http://www.metodiki.ru) (Методики).
- 28 [www. posobie. ru](http://www.posobie.ru) (Пособия).
- 29 [www. it-n. ru/communities. aspx?cat_no=2168&tmpl=com](http://www.it-n.ru/communities.aspx?cat_no=2168&tmpl=com) (Сеть творческих учителей. Информационные технологии на уроках).
- 30 [www. prosv. ru/umk/konkurs/info. aspx?ob_no=12267](http://www.prosv.ru/umk/konkurs/info.aspx?ob_no=12267) (Работы победителей конкурса «Учитель — учителю» издательства «Просвещение»).
- 31 [www. spravka. gramota. ru](http://www.spravka.gramota.ru) (Справочная служба русского языка).
- 32 [www. slovari. ru/dictsearch](http://www.slovari.ru/dictsearch) (Словари. ru).
- 33 [www. gramota. ru](http://www.gramota.ru) (Справочная служба).

4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения рабочей программы учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе наблюдения за деятельностью обучающихся на занятиях, выполнения обучающимися общих и индивидуальных заданий на занятиях, внеаудиторной самостоятельной работы и т.д., во время промежуточной аттестации - зачетов и экзаменов.

Результаты обучения* (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения **
Уметь:	
вести деловую беседу, конструктивный диалог;	анализ ролевых ситуаций
ориентироваться в различных речевых ситуациях;	оценка решений творческих задач,
грамотно оформлять и составлять официальные бумаги;	оформление документации
разрешать деловые конфликты.	анализ ролевых ситуаций
Знать:	
значение вербальных и невербальных средств общения в официальной сфере деятельности человека;	тестирование
правила коммуникативного поведения;	оценка решений творческих задач
основные положения деловой этики и этикета;	анализ ролевых ситуаций
правила составления и оформления несложных жанров деловой переписки;	оформление документации

**Указываются строго в соответствии с п.1.2*

*** Наблюдение за деятельностью, устный опрос, тестирование, зачет по темам, письменная контрольная работа, оценка конспекта, сообщения или доклада, реферата, презентации, результатов выполнения индивидуальных заданий, результатов выполнения и отчетов к лабораторно работам, практическим занятиям, оценка выполнения и защиты проектов, проверка результатов самостоятельной работы, предусмотренной рабочей программой, и т.д.; зачет/дифференцированный зачет/экзамен.*

Указанные в рабочей программе формы и методы контроля и оценки результатов обучения являются основанием для подготовки Фонда оценочных средств (ФОС) по дисциплине. Их перечень в рабочей программе и в комплекте ФОС должны совпадать.