

Государственное областное бюджетное  
профессиональное образовательное учреждение  
«Усманский многопрофильный колледж»

УТВЕРЖДАЮ:

директор

ГОБПОУ «Усманский многопрофильный колледж»

\_\_\_\_\_ А.В. Небогин

\_\_\_\_\_ 2016

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **ОП.13 ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ**

Специальность **42.02.01 Реклама**  
Уровень подготовки **базовый**

2016г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 44.02.01 Реклама.

Организация-разработчик: Государственное областное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Усманский многопрофильный колледж»

Разработчик:

Минаева О.В. - преподаватель психолого - педагогических дисциплин

Рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании предметно- цикловой комиссии педагогики ,психологии и частных методик

Протокол № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2016 г.

Председатель предметно - цикловой комиссии \_\_\_\_\_ Минаева О.В.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1.ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>5</b>
<b>2.СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>7</b>
<b>3.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>16</b>
<b>4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>18</b>

# 1. ПАСПОРТ ПРИМЕРНОЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## ОП.13 Деловое общение

### 1.1. Область применения программы.

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена, включенной за счет часов вариативной части, в соответствии с ФГОС СПО по специальности 42.02.01 Реклама.

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

Учебная дисциплина Деловое общение относится к профессиональному учебному циклу программы подготовки специалистов среднего звена.

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

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

- владеть речью и языком делового общения;
- применять деловой этикет в деловом общении;
- владеть основами деловой переписки и основами оформления официальных писем;
- организовывать проведение деловых собраний, совещаний, переговоров, презентаций и пресс-конференций;
- владеть навыками публичного выступления;
- уметь применять различные степени разрешения конфликтов;

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

- стили делового общения;
- особенности общения с подчиненными и коллегами в трудовом коллективе;
- стратегии делового поведения в коллективе;
- социально-этические нормы делового стиля общения;
- особенности служебного делового этикета;
- выразительные средства общения;
- имидж делового человека;
- виды и средства деловой коммуникации;
- формы делового общения;
- язык и стиль служебных документов;
- особенности протекания конфликтов и их разрешения;
- особенности телефонной коммуникации.

### 1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

Максимальной учебной нагрузки обучающегося 84 часа, в том числе:  
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 56 часов;  
самостоятельной работы обучающегося- 28 часов.

## 2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ *Деловое общение*

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

<b>Вид учебной работы</b>	<i>Объем часов</i>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	84
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	56
в том числе:	-
лабораторные занятия	-
практические занятия	46
контрольные работы	-
<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> <b>Виды самостоятельной работы</b> Изучение теоретических вопросов (материал: конспект лекции, учебник). Изучение, аннотирование и реферирование психолого-педагогической литературы, научно-популярных статей периодических изданий и сети INTERNET. <b>Тематика самостоятельной работы</b> Изучение темы: «Виды делового общения» Подготовка сообщений по теме: «Стили общения». Подготовка сообщения по теме «Манера общения, взаимодействие с людьми» Выполнение теста «Коммуникабельны ли Вы» Работа проектного характера «Деловые и личные качества специалиста» Работа проектного характера «Стиль и цветовая гамма одежды» Составление реферата по теме «Искусство проведение деловой полемики» Подготовка презентации на тему «Формы делового общения» Подготовка реферата по теме «Служебный речевой этикет в деловом письме». Подготовка деловой беседы по телефону. Подбор и анализ практических ситуаций Сообщение «Особенности протекания переговорного процесса. Роль медиатора» Сообщение «Управление негативными психическими состояниями Организация здорового образа жизни»	28
<i>Форма промежуточной аттестации – дифференцированный зачет</i>	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины *Деловое общение*

Наименование разделов и тем <b>1</b>	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) <b>2</b>	Объем часов <b>3</b>	Уровень освоения <b>4</b>
<b>Введение</b>	<i>Вводный урок. Цели и задачи курса. Планирование содержания учебной дисциплины.</i>	2	2
<b>Раздел 1. Социально психологические основы делового общения</b>			
<b>Тема 1.1. Понятие «деловое общение».</b>	Содержание учебного материала		
	1   <i>Понятие «деловое общение». Виды и функции делового общения.</i>	1	2
	Лабораторные работы		
	Практическое занятие <i>Структура, средства и формы делового общения</i>	1	3
	Контрольные работы		
	Самостоятельная работа обучающихся: Изучение темы: «Виды делового общения»	2	
<b>Тема 1.2. Стили общения</b>	Содержание учебного материала		
	1   <i>Понятие «стиль общения». Ритуальное, манипулятивное, гуманистическое общение.</i>	1	3
	Лабораторные работы		
	Практическое занятие <i>Психологические механизмы восприятия других людей</i>	1	
	Контрольные работы		
	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовка докладов по теме: «Стили общения».	2	
<b>Тема 1.3. Этапы и структура делового общения</b>	Содержание учебного материала		
	1   <i>Общение как взаимодействие. Коммуникационный процесс.</i>	1	2
	Лабораторные работы		
	Практическое занятие <i>Восприятие людьми в процессе делового общения</i>	1	

	Контрольные работы		
	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовка сообщения по теме «Манера общения, взаимодействие с людьми»	2	
<b>Тема 1.4. Функции параметры и способы делового общения</b>	Содержание учебного материала		
	1   <i>Функции делового общения. Параметры и способы.</i>	1	2
	Лабораторные работы		
	Практические занятия	4	3
	1   <i>Моральный климат в трудовом коллективе.</i>		
	2   <i>Стратегия общения в трудовом коллективе. Общение с подчиненными, стили руководства</i>		
	Контрольная работа		
	Самостоятельная работа обучающихся		
<b>Раздел 2. Формы делового общения</b>			
<b>Тема 2.1. Вербальная и не вербальная коммуникация</b>	Содержание учебного материала		
	1   <i>Особенности вербальной и невербальной коммуникации в деловом общении</i>	1	2
	Лабораторные работы		
	Практические занятия <i>Речь и язык делового общения. Выполнение упражнений. Манеры и жесты в деловом общении. Выполнение упражнений.</i>	1	3
	Контрольные работы		
	Самостоятельная работа обучающегося: Выполнение теста «Коммуникабельны ли Вы»	2	
<b>Тема 2.2. Методика устного выступления</b>	Содержание учебного материала		
	1   <i>Особенности устного выступления, культура речи делового человека</i>	1	2
	Лабораторные работы		
	Практические занятия <i>Логика в речи оратора. Выполнение упражнений. Методика устного выступления. Конференция.</i>	1	3
	Контрольные работы		
	Самостоятельная работа обучающегося		
<b>Тема 2.3. Имидж делового человека</b>	Содержание учебного материала	1	
	1   <i>Имидж делового человека.</i>		3
	Лабораторные работы		

	Практические занятия <i>Формирование образа делового человека. Деловые и личные качества специалиста</i>	1	3
	Контрольные работы		
	Самостоятельная работа обучающихся: Работа проектного характера «Деловые и личные качества специалиста»	2	
<b>Тема 2.4. Деловой стиль одежды</b>	Содержание учебного материала		
	1   <i>Деловой стиль одежды. Внешний вид делового человека.</i>	1	3
	Лабораторные работы		
	Практические занятия <i>Формирование внешнего вида делового человека</i>	1	
	Контрольные работы		
	Самостоятельная работа обучающихся. Работа проектного характера «Стиль и цветовая гамма одежды»	2	
<b>Тема 2.5. Беседа как форма делового общения</b>	Содержание учебного материала		3
	1   Практическое занятие	2	
	<i>Методика проведения деловой беседы. Психологические аспекты деловой беседы. Цели и задачи беседы. Этапы завершения беседы. Беседа при приеме на работу</i>		
<b>Тема 2.6. Организация и проведение совещаний</b>	Содержание учебного материала		
	Лабораторные работы		
	1   Практические занятия	4	3
	<i>Методика проведения собраний и совещаний. Цели, этапы проведения. Подведение итогов. Проведение совещания в структурном подразделении организации. Деловая игра. Современные формы проведения совещаний. Деловая игра. Проведение собрания трудового коллектива. Имитационное моделирование.</i>		
	Контрольные работы		
	Самостоятельная работа обучающихся. Составление реферата по теме «Искусство проведение деловой полемики»	2	
<b>Тема 2.7.</b>	Содержание учебного материала		

<b>Специфика проведения презентации и пресс-конференции</b>	Лабораторные работы			
		Практические занятия	4	3
		<i>Методика проведения презентаций и пресс-конференций. Цели и задачи. Этапы проведения. Подведение итогов</i> <i>Демонстрация презентации «Формы делового общения»</i>		
	Контрольная работа			
	Самостоятельная работа обучающихся. Подготовка презентации на тему « Формы делового общения»		2	
<b>Раздел 3. Деловая этика и этикет</b>				
<b>Тема 3.1. Деловой этикет</b>	Содержание учебного материала			
	Лабораторные работы			
	1	Практические занятия <i>Особенности делового этикета. Приветствие, знакомство, представление. Поведение в театре, ресторане, на улице. Использование визитных карточек.</i>	4	3
	Контрольные работы			
	Самостоятельная работа Решение практических ситуаций		2	
<b>Тема 3.2. Деловые приемы</b>	Содержание учебного материала			
	Лабораторные работы			
	1	Практические занятия <i>Методика проведения приемов. Подготовка, организация пространства, приглашения. Особенности приема иностранных делегаций</i>	4	3
	Контрольные работы			
	Самостоятельная работа Решение практических ситуаций.		2	
<b>Тема 3.3. Культура оформления документов в деловом общении</b>	Содержание учебного материала			
	Лабораторные работы			
	1	Практические занятия <i>Деловая переписка. Официальная корреспонденция. Официальные письма.</i>	4	3

		<i>Классификация идеологии деловых писем. Резолюция визы. Оформление деловой корреспонденции</i>		
	Контрольные работы			
	Самостоятельная работа Служебный речевой этикет в деловом письме. Упражнение.		2	
<b>Тема 3.4. Телефонная коммуникация</b>	Содержание учебного материала			
	Лабораторные работы			
	1	Практические занятия <i>Особенности телефонных, деловых бесед. Подготовка беседы. Этапы проведения беседы по телефону. Хронометраж времени. Подведение итогов. Проведение деловой беседы по телефону.</i>	4	3
	Контрольные работы			
Самостоятельная работа Подготовка деловой беседы по телефону. Решение практических ситуаций		2		
<b>Тема 3.5. Конфликты в деловом общении</b>	Содержание учебного материала			
	Лабораторные работы			
	1	Практические занятия	4	3
		<i>Понятие конфликта. Причины конфликта. Классификация конфликта. Особенности конфликтного поведения. Стадии протекания конфликта. Способы разрешения конфликта. Организация переговорного процесса. Индивидуальный стиль поведения в конфликте. Проведение теста. Организация переговорного процесса. Деловая игра.</i>		
Контрольные работы				
Самостоятельная работа Особенности протекания переговорного процесса. Роль медиатора. Изучение темы.		2		
<b>Тема 3.6. Психология делового общения</b>	Содержание учебного материала			
	Лабораторные работы			
	1	Практические занятия	4	3
		<i>Психологические закономерности формального и неформального взаимодействия. Психологические способы влияния в процессе общения. Роль</i>		

		<i>межличностных отношений в деловом общении. Организации свободного времени, делового человека.</i>		
		Контрольные работы		
	2	Дифференцированный зачет. Практическое тестирование	1	3
		Самостоятельная работа Управление негативными психическими состояниями. Организация здорового образа жизни. Подготовка сообщения	2	
<b>Всего</b>			<b>84</b>	

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебных пособий;
- комплект мультимедийных презентаций.

Технические средства обучения:

- интерактивная доска с лицензионным программным обеспечением и мультимедиапроектор.

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения

##### 3.2. Информационное обеспечение обучения.

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

##### Основные источники

1. Баженова Е. В. Деловой этикет. Почему нужно вести себя так, а не иначе / Е. В. Баженова – Москва: АСТ Сова, 2015. – 190 с.
2. Бороздина Г. В. Психология делового общения. / Г. В. Бороздина. - Москва: ИНФРА – М, 2016.-295с.

##### Дополнительная литература

1. Минаева Л. В. Внутрикorporативные связи с общественностью. Теория и практика. / Л. В. Минаева. – Москва: Аспект-Пресс, 2014. – 287 с.
2. Бредемайер К. Искусство словесной атаки. Практическое руководство. Пер. с нем. / К. Бредемайер – Москва: Альпина Бизнес Букс, 2015. – 190 с.
3. Бредемайер К. Черная риторика: Власть и магия слова. Пер. с нем. / К. Бредемайер – Москва: Альпина Бизнес Букс, 2015. – 224 с.
4. Ведение переговоров и разрешение конфликтов / Пер. с англ.- Москва: Альпина Бизнес Букс, 2015. - 226 с.
5. Кузнецов, И. Н. Деловое общение. Деловой этикет / И. Н. Кузнецов - Москва: ЮНИТН-ДАНА, 2015. - 431 с.
6. Пиз, А. Как писать так, чтобы было понятно всем. / А. Пиз, А. Гарнер — Москва: Изд-во Эксмо, 2015. — 208 с.
7. Суховершина, Ю. В., Тренинг делового (профессионального) общения / Ю. В. Суховершина, Е. П. Тихомирова, Ю. Е. Скоромная. – Москва: Академический Проект; Трикста, 2016. — 128 с.
8. Ушакова, Н. В. Имиджелогия / Н. В. Ушакова, А. Ф. Стрижова. - 2-е изд. - Москва: Дашков и Ко, 2011. – 277 с.
9. Шахиджанян, В. Учимся говорить публично. / В. Шахиджанян – Москва: Вагриус, 2014. – 464 с.

### 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)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь: - применять нормы делового этикета в общении;	Формы контроля обучения: – домашние задания проблемного характера;

<ul style="list-style-type: none"> <li>- организовывать проведение переговоров, деловых бесед, собраний и совещаний;</li> <li>- владеть навыками публичного выступления;</li> <li>- применять приемы делового общения.</li> <li>- понимать особенности делового общения в деятельности учреждения.</li> <li>- разбираться в особенностях делового общения по горизонтали и вертикали.</li> <li>- применять прикладные знания в области имиджирования и формирования внешнего вида.</li> <li>- оформлять деловую документацию.</li> </ul> <p><u>В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- цели и содержание делового общения;</li> <li>- основные формы делового общения;</li> <li>- особенности делового стиля и имиджа делового человека;</li> <li>- особенности коммуникативного процесса в деловом процессе общения;</li> <li>- деловую документацию;</li> <li>- этику и психологию делового общения;</li> <li>- конфликты в деловом общении.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>практические задания, упражнения, метод учебных кейсов (решение практических ситуаций);</i></li> <li>– <i>деловая игра, имитационное моделирование;</i></li> <li>– <i>тестовые задания по соответствующим темам.</i></li> </ul> <p><u>Методы оценки результатов обучения:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения нового знания каждым обучающимся;</i></li> <li>– <i>пятибалльная оценка</i></li> </ul>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------