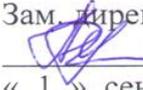


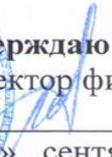
Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения  
высшего образования  
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
в городе Борисоглебске

Согласовано:

Зам. директора по УР  
 /В.Н. Перегудова/  
« 1 » сентября 2018 года



Утверждаю:

Директор филиала  
 /Л.В. Болотских/  
« 1 » сентября 2018 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
**дисциплины**  
**ОГСЭ.06 «Деловое общение»**

**Направление подготовки:** 21.02.05. «Земельно-имущественные отношения»

**Квалификация выпускника:** специалист по земельно-имущественным отношениям

**Нормативный срок обучения:** 2 года 10 месяцев

**Форма обучения:** очная

Программа обсуждена на заседании методической комиссии филиала

« 31 » 08 2018 года Протокол № 1

Председатель методической комиссии филиала

Матвеева Л.И.

**Борисоглебск 2018**

Программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее - ФГОС) по специальности (специальностям) среднего профессионального образования (далее - СПО) 21.02.05. «Земельно-имущественные отношения»

Организация-разработчик: филиал ВГТУ в г. Борисоглебске

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>стр. 4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>6</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>14</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>15</b>

# **1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

## **«Деловое общение»**

### **1.1. Область применения рабочей программы**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 21.02.05. «Земельно-имущественные отношения»

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

Дисциплина входит в профессиональный цикл и относится к общепрофессиональным дисциплинам (вариативная часть).

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

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

Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес (ОК 1);

Анализировать социально-экономические и политические проблемы и процессы, использовать методы гуманитарно-социологических наук в различных видах профессиональной и социальной деятельности. (ОК 2);

Организовывать свою собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество (ОК 3);

Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях (ОК 4);

Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития (ОК 5);

Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями (ОК 6);

Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации (ОК 7);

Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности (ОК 8);

Уважительно и бережно относиться к историческому наследию и культурным традициям, толерантно воспринимать социальные и культурные традиции (ОК

9);

Соблюдать правила техники безопасности, нести ответственность за организацию мероприятий по обеспечению безопасности труда (ОК 10).

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

Общие закономерности структуры и процесса общения;

Особенности коммуникативных процессов в управленческой деятельности;

Особенности протекания конфликтов в организации;

Критерии психологических приемов искажения информации;

Особенности формирования индивидуальной стрессоустойчивости.

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

Максимальной учебной нагрузки обучающегося 68 часов, в том числе:

Обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 48 часов;

Консультации 4 часа.

Самостоятельной работы обучающегося 16 часов.

## 2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	68
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	48
в том числе:	
практические занятия	24
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	16
в том числе:	
внеаудиторная самостоятельная работа	16
<b>Консультации</b>	4
<b>Итоговая аттестация в форме</b>	зачета

## 2.2. Примерный тематический план и содержание учебной дисциплины «Инновации в строительстве»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Тема 1. Теоретические предпосылки предмета «Деловое общение»	Требования к уровню компетентности современного специалиста на данном этапе. Цели, задачи и основные категории курса. История возникновения предмета. Теоретические предпосылки. Проблемы психологии личности и межличностных отношений в трудах российских ученых. Основные направления современной психологии Запада и проблемы психологии межличностного общения.	2	1
	<b>Практические занятия.</b> Требования к уровню компетентности современного специалиста на данном этапе. Цели, задачи и основные категории курса. История возникновения предмета. Теоретические предпосылки. Проблемы психологии личности и межличностных отношений в трудах российских ученых. Основные направления современной психологии Запада и проблемы психологии межличностного общения.	2	2
	<b>Самостоятельная работа:</b> написание эссе на тему «Мои мотивы изучения дисциплины «Деловое общение». Дискуссия на данную тему. <b>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы: доклады</b> по кругу тем: Теоретические предпосылки возникновения данной дисциплины; Проблемы психологии личности и межличностных отношений в трудах российских ученых; Основные направления современной психологии Запада и проблемы психологии межличностного общения.	2	3
Тема 2. Детерминация поведения личности в деловом общении	Факторы детерминации личности. Роль макро- и микросреды личности в детерминации человеческого поведения. Социальные стереотипы и их классификации. Ролевое поведение в деловом общении. Особенности делового общения.	3	1
	<b>Практические занятия.</b> Факторы детерминации личности. Роль макро- и микросреды личности в детерминации человеческого поведения. Социальные стереотипы и их классификации. Ролевое поведение в деловом общении. Особенности делового общения.	2	2
	<b>Самостоятельная работа:</b> выполнение домашних заданий по теме 2. <b>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</b> Доклады по детерминации поведения в деловом общении.	1	3

Тема 3. Сущность, структура и функции общения. Манипулятивное поведение.	Понятие общения, виды общения, особенности общения в современном мире. Уровни, типы общения. Манипулятивное общение, признаки манипулятора. Способы противодействия манипуляциям в деловом общении. Критерии удовлетворенности общением. Аспекты общения: коммуникативный, интерактивный, перцептивный. Вербальное и невербальное общение.	3	1
	<b>Практические занятия.</b> Понятие общения, виды, уровни, типы, особенности общения в современном мире; Аспекты общения, критерии удовлетворенности общением; Особенности манипулятивного общения; характерные признаки манипулятора; способы противодействия манипуляциям в деловом общении.	3	2
	<b>Самостоятельная работа:</b> выполнение домашних заданий по теме 3. <b>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</b> Сущность делового общения.	2	3
Тема 4. Коммуникативные процессы в управленческой деятельности	Теории лидерства. Отличия лидера от руководителя. Стили руководства. Роль руководителя в становлении коллектива. Коммуникативное поведение руководителя: виды, структура речи, коммуникативная компетентность. Коммуникативные явления и процессы в управленческой деятельности: заражение внушение, подражание, убеждение; коммуникативный контекст; рефлексивные процессы в управленческой деятельности, формы рефлексии. Виды, стратегии, средства управленческого взаимодействия; стили управленческой деятельности. Способы осуществления критики	3	1
	<b>Практические занятия.</b> Определение конструктивного – неконструктивного вида критики. Заполнение таблицы «Основные отличия лидера от руководителя».	2	2
	<b>Самостоятельная работа:</b> выполнение домашних заданий по теме 4. <b>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</b> Вербальное и невербальное общение. Виды невербального общения.	1	3
Тема 5. Деловое общение в рабочей группе	Психология малой группы. Признаки коллектива. Социально – психологические особенности рабочей группы. Профессиональная зрелость рабочей группы. Морально – психологический климат рабочей группы. Социальный контроль в группе. Социализация личности. Механизмы социализации.	2	1
	<b>Практические занятия.</b> Психология малой группы. Коллектив, признаки коллектива. Рабочая группа: социально – психологические особенности. Профессиональная зрелость рабочей группы. Морально – психологический климат группы. Корпоративная культура.	1	2

	<p><b>Самостоятельная работа:</b> выполнение домашних заданий по теме 5.</p> <p><b>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</b> Понятия авторитет, лидер, руководитель, должность. Отличия лидера от руководителя. Теории лидерства. Стили лидерства.</p>	2	3
Тема.6. Стратегия деловых переговоров	<p>Динамика переговоров. Основные стадии переговоров. Аспекты переговоров. Правила ведения переговоров. Умения, необходимые в переговорном процессе. Сложные ситуации, возникающие в процессе переговоров. Понятие переговорного пространства. Типы решений при достижении соглашения. Критерии оценки разрешения проблемы. Анализ результатов переговоров. Выполнение достигнутых договоренностей. Тактические приемы ведения переговоров.</p>	3	1
	<p><b>Практические занятия.</b> Динамика переговоров. Основные стадии переговоров. Аспекты переговоров. Правила ведения переговоров. Умения, необходимые в переговорном процессе. Сложные ситуации, возникающие в процессе переговоров. Понятие переговорного пространства. Типы решений при достижении соглашения. Критерии оценки разрешения проблемы. Анализ результатов переговоров. Выполнение достигнутых договоренностей.</p> <p><b>В том числе мастер-класс:</b> Тактические приемы ведения переговоров.</p>	3	2
	<p><b>Самостоятельная работа:</b> выполнение домашних заданий по теме 6.</p> <p><b>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</b> Искусство ведения деловых переговоров. Ведение переговоров с иностранными компаниями.</p>	1	3
Тема 7. Конфликт в деловом общении. Механизмы психологической защиты	<p>Теория конфликта. Виды, причины, типология конфликтов. Стороны и динамика конфликта. Стратегия поведения в конфликте. Управление конфликтом. Профилактика конфликтов. Особенности конфликтов в организации. Виды психологических защит.</p>	2	1
	<p><b>Практические занятия.</b> Причины и функции конфликтов. Типология конфликтов; стороны, динамика конфликта. Стратегия поведения в конфликте; управление конфликтом. Профилактика конфликта. Особенности конфликта в организации. Виды психологических защит.</p> <p><b>В том числе задания по тематике индивидуальных проектов.</b></p>	2	2
	<p><b>Самостоятельная работа:</b> выполнение домашних заданий по теме 7. Подсчет интегрального коэффициента социальной напряженности в организации. Диагностика поведения личности в конфликтной ситуации (по методике Томаса).</p> <p><b>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</b> Способы преодоления или снижения барьеров в деловом общении стимулирования спроса на научно-техническую продукцию).</p>	2	3

Тема 8. Стресс и деловое общение	Подготовка к процессу трудоустройства. Подготовка к собеседованию. Поведение при приеме на работу. Схема формирования первого впечатления. Рекомендации по заполнению анкеты. Оформление резюме и сопроводительного письма при приеме на работу. Практика найма персонала.	2	1
	<b>Практические занятия.</b> Понятие и природа стресса; причины и источники стресса. Профилактика стрессов в деловом общении. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения.	1	2
	<b>Самостоятельная работа:</b> выполнение домашних заданий по теме 8. Диагностика стрессоустойчивости по «Шкале эмоционального стресса». Тренировка релаксации по методике Джекобсона. <b>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</b> Публичное выступление. Краудинг.	1	3
Тема 9. Деловое поведение при трудоустройстве	Понятие и природа стресса. Причины и источники стресса. Профилактика стресса в деловом общении. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения	2	1
	<b>Практические занятия.</b> Параметры делового поведения. Правила продуктивного слушания; рефлексивное и нерефлексивное слушание. Умение задавать вопросы. Правила эффективной обратной связи. Правила конструктивной критики. Элементы дипломатического протокола и деловых отношений. Поведение при приеме на работу.	3	2
	<b>Самостоятельная работа:</b> выполнение домашних заданий по теме 9. Составление текста визитных карточек. Запись деловой беседы по телефону. Составление резюме и сопроводительного письма. <b>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</b> Существующие стандарты резюме. Особенности составления студенческого резюме.	1	3
Тема 10. Научные основы деловой культуры. Корпоративная культура.	Причины низкого уровня российской деловой культуры. Типы развития цивилизации. Представления о наборе ценностей личности. Понятие корпоративной культуры. Элементы корпоративной культуры. Критерии оценки эффективности деятельности руководителя. Значение консультирования в решении организационно – управленческих проблем. Этапы консультирования. Типы многонациональных корпораций. Навыки, необходимые для успешной работы в многонациональном окружении.	3	1

	<p><b>Практические занятия.</b> Причины низкого уровня российской деловой культуры. Типы развития цивилизации. Представления о наборе ценностей личности. Понятие корпоративной культуры. Элементы корпоративной культуры. Критерии оценки эффективности деятельности руководителя. Значение консультирования в решении организационно – управленческих проблем. Этапы консультирования. Типы многонациональных корпораций. Навыки, необходимые для успешной работы в многонациональном окружении. Подготовка к ролевой игре «Национальная принадлежность и ментальность личности».</p>	2	2
	<p><b>Самостоятельная работа:</b> выполнение домашних заданий по теме 10.  <b>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</b> Особенности корпоративной культуры. Деловая репутация организации.</p>	1	3
Тема 11. Этика делового общения. Деловая этика	<p>Современные взгляды на место этики в деловом общении. Этика делового общения «сверху-вниз», «снизу-вверх», «по горизонтали». Методы повышения уровня делового общения. Этикет и культура делового общения. Правила этикета. Правила вербального этикета. Стереотипы речевого обращения. Правила продуктивного слушания. Умение задавать вопросы. Правила эффективной обратной связи. Рефлексивное и нерефлексивное слушание. Правила подачи и восприятия критики. Элементы дипломатического протокола и деловых отношений. Правила деловой переписки. Визитные карточки. Предварительные телефонные договоренности. Ведение деловой беседы. Оформление записей деловой беседы. Этические принципы делового поведения.</p>	2	1
	<p><b>Практические занятия.</b> Современные взгляды на место этики в деловом общении. Этика делового общения «сверху-вниз», «снизу-вверх», «по горизонтали». Методы повышения уровня делового общения. Этикет и культура делового общения. Правила этикета. Правила вербального этикета. Стереотипы речевого обращения. Правила продуктивного слушания. Умение задавать вопросы. Правила эффективной обратной связи. Рефлексивное и нерефлексивное слушание. Правила подачи и восприятия критики. Элементы дипломатического протокола и деловых отношений. Правила деловой переписки. Визитные карточки. Предварительные телефонные договоренности. Ведение деловой беседы. Оформление записей деловой беседы. Этические принципы делового поведения.</p>	2	2
	<p><b>Самостоятельная работа:</b> выполнение домашних заданий по теме 11. Заполнение деловых бумаг  <b>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</b> Эпоха Возрождения. Наиболее перспективные виды общения.</p>	1	3

Тема 12. Психодиагностика делового общения	Классификация тестов: тесты интеллекта, способностей, достижений, тесты изучения личности, самооценки. Проективные тесты.	2	1
	<b>Практические занятия.</b> 1. Классификация тестов: тесты интеллекта, способностей; достижений, личности, самооценки. Тесты для руководителей. Проективные тесты.	1	2
	<b>Самостоятельная работа:</b> выполнение домашних заданий по теме 12. Изучение мотивации личности по методике Магомед – Эминова. Изучение уровня интеллекта по методике «Прогрессивные матрицы Равена». Изучение самооценки личности по методике Будасси. <b>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</b> Модель психической структуры личности в психоанализе З.Фрейда и ее реализация в практике делового общения. Бессознательное («Оно») и его поведение в межличностном общении партнеров и «Сверх-Я» - как система нравственного контроля поведения партнеров. Система психики личности в аналитической психологии К.Юнга. Коллективное бессознательное. Архетипы, архетипические образы, символы – их реализация в практике делового общения: феномен Совести в деловом общении; психологические типы личности в концепции К.Юнга. Модель личности в гуманистической психологии К. Роджерса. Теория личностных конструкторов Дж. Келли о когнитивной ориентации деловых партнеров.	1	3
	<b>Всего:</b>	<b>68</b>	

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

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

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;

Технические средства обучения:

- интерактивная доска с лицензионным программным обеспечением и мультимедиапроектор.
- библиотечный электронный читальный зал с доступом к электронным ресурсам библиотек страны и мира. В количестве 3-х мест.

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

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

Основные источники:

1. Ковалева Л.В..Культура делового общения [Текст] : учеб. пособие : рек. ВГАСУ / Л.В.Ковалева; Воронеж. гос. архит.-строит. ун-т. - Воронеж : [б. и.], 2011 (Воронеж : Отдел оперативной полиграфии ВГАСУ, 2011) -150 с. - ISBN 978-5-89040-362-9 : 29-17
2. Титова Л. Г. Деловое общение: Учебное пособие / Л. Г. Титова.- М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 271 с. - ISBN 978-5-238-00919-3. URL: <http://www.iprbookshop.ru/10495>

Дополнительные источники:

1. Власова Э.И. Этика делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Э.И.Власова.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ, 2011.— 152 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/16309>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Мальханова И. А. Деловое общение / И.А. Мальханова - Учеб.пособие. - М.: Академический проект, 2012. - 219 с.
3. Титова Л.Г. Технологии делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Л.Г.Титова. - Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. — 239 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15478>.— ЭБС «IPRbooks»

Интернет ресурсы:

[www.lib.vsu.ru](http://www.lib.vsu.ru)

<http://e.lanbook.com/>

<http://www.iprbookshop.ru/>

<http://www.vzavtra.net/>

<http://innovations.primexpo.ru/>

<http://obshenedel.ru/>

<http://www.top-personal.ru/>

<http://www.hr-portal.ru/>

<http://www.pro-personal.ru/>

<http://www.hr-journal.ru/>

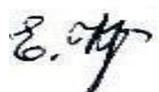
#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**Контроль и оценка** результатов освоения учебной 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
1	2
<b>Умения:</b>	
Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Практическое занятие
Уважительно и бережно относиться к историческому наследию и культурным традициям, толерантно воспринимать социальные и культурные тенденции	Практическое занятие
Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Практическое занятие
Обосновывать решения по управлению рисками в инновационной деятельности.	Практическое занятие
Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результаты выполнения заданий	Практическое занятие
Использовать принципы социального партнерства в регулировании социально – трудовых отношений в подразделении, организации	Практическое занятие
<b>Знания:</b>	
Общие закономерности структуры и процесса общения	Практическое занятие
Особенности коммуникативных процессов в управленческой деятельности	Практическое занятие
Особенности протекания конфликтов в организации	Практическое занятие

Критерии психологических приемов искажения информации	Практическое занятие
Особенности формирования индивидуальной стрессоустойчивости	Практическое занятие

**Руководитель ППСЗ**

 / Е.А. Корсукова

Программа одобрена на заседании методической комиссии филиала ВГТУ в г.  
Борисоглебске

Председатель учебно-методической комиссии филиала  
Л.И./



/Матвеева

Протокол заседания Методической комиссии филиала №1 от 31.08.2018 года