

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Московской области «Авиационный техникум имени В.А. Казакова»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«ОП.10 Деловое общение»

**Адаптированной образовательной программы
– программы подготовки специалистов среднего звена**

38.02.04 Коммерция (по отраслям)

код и наименование специальности (профессии)

Уровень профессионального образования:
среднее профессиональное образование

Квалификация выпускника
Менеджер по продажам

Форма обучения
очная

очная, очно-заочная, заочная

Содержание

1. Паспорт рабочей программы дисциплины

1.1. Область применения программы

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

1.3. Цели и задачи дисциплины, требования к результатам освоения дисциплины

1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины

2. Структура и содержание дисциплины

2.1. Объем дисциплины и виды учебных занятий

2.2. Тематический план и содержание дисциплины

3. Условия реализации рабочей программы дисциплины

3.1. Образовательные технологии

3.2. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

3.3. Информационное обеспечение обучения

4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины

1. Паспорт рабочей программы дисциплины

1.1. Область применения программы

Рабочая программа дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности среднего профессионального образования 38.02.04 Коммерция (по отраслям)

1.2. Место дисциплины в структуре ППССЗ

Профессиональный учебный цикл (общепрофессиональные дисциплины)

1.3. Цели и задачи дисциплины, требования к результатам освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

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 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 10. Логически верно, аргументированно и ясно излагать устную и письменную речь.

Обладать профессиональными компетенциями:

ПК 1.1 Участвовать в установлении контактов с деловыми партнерами, заключать договора и контролировать их выполнение, предъявлять претензии и санкции.

ПК 1.7 Применять в коммерческой деятельности методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения.

уметь

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- вести деловой разговор, взаимодействовать с людьми в сфере предпринимательской деятельности;
- налаживать контакты с партнерами;
- использовать информацию о принципах, правилах и нормах продуктивного общения в ситуациях взаимодействия с организациями и должностными лицами, от которых зависит принятие тех или иных управленческих решений.

знать:

- взаимосвязь общения и деятельности;
- нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;

- 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; основы психологии делового общения.

1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины

Максимальной учебной нагрузки обучающегося 67 час, в том числе:
 обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 45 часов;
 самостоятельной работы обучающегося 22 часа.

2. Структура и содержание дисциплины

2.1. Объем дисциплины и виды учебных занятий

Вид учебных занятий	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	67
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	45
в том числе:	
Теоретическое обучение	27
Лабораторные занятия	-
Практические занятия	18
курсовая работа (проект) <i>(если предусмотрено)</i>	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	22
в том числе:	
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом) <i>(если предусмотрено)</i>	-
<i>Подготовка рефератов, сообщений</i>	10
<i>Домашняя работа</i>	6
<i>Подготовка к выполнению практических работ</i>	6
Форма промежуточной аттестации по дисциплине	Дифференцированный зачет

2.2. Тематический план и содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)		Объем часов	Уровень освоения
1	2		3	4
Введение в учебную дисциплину	Назначение учебной дисциплины «Деловое общение». Требования к изучаемой дисциплине		1	1
Предмет и задачи курса	Основные понятия. Роль общения в профессиональной деятельности человека		1	1
Раздел 1.	Психология общения		28	
Темы раздела	Содержание учебного материала		<i>11</i>	
1.1 Понимание в процессе общения	3	Психологические механизмы восприятия в процессе общения: эмпатия, аттракция, идентификация, рефлексия, стереотипизация, каузальная атрибуция	1	3
1.2 Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	4	Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. Восприятие физического облика человека	1	3
1.3 Влияние имиджа на восприятие человека	5	Сущность и атрибуты имиджа. Деловое общение в становлении имиджа руководителя. Средства повышения эффективности построения имиджа	1	3
1.4 Средства общения (вербальные и невербальные)	8	Структура и средства общения. Вербальная и невербальная коммуникация. Правила вербальной и невербальной коммуникации	2	3
1.5 Формы делового общения и их характеристики	9	Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.	1	3
1.6 Виды и этапы деловых переговоров	10	Планирование переговоров. Тактика ведения переговоров. Принятие решений по итогам переговоров. Ведение международных переговоров, их особенности	1	1
1.7 Правила ведения спора. Аргументы и их влияние на	11	Аргументы и их влияние в споре: сильные, слабые, несостоятельные аргументы. Техники общения: прием «имя собственное», прием «золотые слова», прием «зеркало отношений», прием «терпеливый слушатель».	1	3

эффективность общения				
1.8 Официально – деловая письменная речь	12	Определение понятия культура официальной переписки. Требования к составу и оформлению реквизитов документов. Основные типы служебных документов и деловых писем. Правила этикета в практике делового письма.	1	3
1.9 Значение презентации и самопрезентации в деловом общении.	13	Цели презентаций и самопрезентаций. Самопрезентация в публичном выступлении. Роль самопрезентации при формировании благоприятного имиджа делового человека. Правила создания презентаций и самопрезентаций	2	3
	Практические занятия		7	
	1	Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий: «Коммуникативные и организаторские способности». «Ваш стиль делового общения». «Ваши эмпатические способности»	1	
	2	Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения. Анализ ролевых игр	1	
	3	Самодиагностика: «Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения». Анализ самодиагностики	1	
	4	Невербальные компоненты общения: визуальный анализ вариантов телодвижений, жестов и мимики (просмотр видеофильма)	2	
	5	Письменная коммуникация как составная часть имиджа. Составление деловых писем	2	
	Самостоятельная работа обучающихся:		10	
	Определение специальности, в которых императивный тип общения используется эффективно. Описать сферы человеческих отношений, где применение императива невозможно. Дать характеристику диалогическому общению. Сформулировать причины возникновения манипуляций в межличностном общении. Сформулировать преимущества и негативные последствия смешения межличностного и ролевого общения. Охарактеризовать свою профессиональную деятельность. Рассмотреть взаимосвязь деятельности и общения. Подготовить сообщения по теме: «Толерантность и ее значение в развитии коммуникационных способностей». Подготовка самопрезентации (не более 5 минут) Электронные средства коммуникации и их использование в деловом взаимодействии			
Раздел 2.	Конфликты и способы их предупреждения и разрешения		11	
Темы раздела	Содержание учебного материала		6	
2.1 Конфликт: его сущность и	1	Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов	1	1

основные характеристики				
2.2 Классификация конфликтов	2	Причины конфликтной ситуации. Классификация конфликтов. Деструктивный и конструктивный конфликты	1	3
2.3 Динамика и последствия конфликта	3	Признаки конфликтной ситуации. Структура конфликта. Динамика конфликта. Психологические и нравственные последствия конфликтов. Конфликт и его роль в развитии групп и организаций	1	1
2.4 Типы людей в конфликтной ситуации	4	Основные типы поведения людей в конфликтной ситуации. Способы разрешения конфликтов	1	3
2.5 Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	5	Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации	1	3
2.6 Коммуникативная культура	6	Понятие коммуникативной культуры. Значение коммуникативной культуры в профессиональной деятельности. Компоненты коммуникативной культуры	1	3
		Практические занятия	2	
	1	Самодиагностика: тест: «Твоя конфликтность». Анализ своего поведения на основании результатов диагностики	1	
	2	Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации	1	
		Самостоятельная работа обучающихся	3	
		Подготовить сообщения на темы: «Роль негативных эмоций в общении человека», «Толерантное поведение приходит на смену конфликтам»		
Раздел 3.		Этические формы общения	19	
Темы раздела		Содержание учебного материала	5	
3.1 Общие сведения об этической культуре	1	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения	1	1
3.2 Деловой этикет в профессиональной деятельности	2	Нормы деловой этики и делового этикета. Профессиональные моральные нормы. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	1	3
3.3 Этика служебных отношений	3	Этические нормы и ценности, их влияние на эффективность ведения дел. Вежливость, корректность, такт, чувство меры. Профессиональная деятельность и специфические требования в области морали	1	3

3.4 Внешние формы этикета	4	Основные правила приветствий; этические требования, предъявляемые к деловой переписке; требования, к внешнему виду и одежде в рамках профессиональной деятельности. «Иерархия» в одежде	1	3
3.5 Национальные особенности делового общения	5	Традиции и обычаи делового общения и деловой этики. Современное состояние национальных особенностей делового общения. Процесс взаимодействия, общения между различными народами. Международные деловые контакты в современном мире	1	1
		Практические занятия	7	
	1	Ролевая игра «Правила телефонного этикета. Структура телефонной беседы. Рекомендуемые речевые конструкции». Анализ ролевой игры	1	
	2	Решение ситуационных задач: «Этическая оценка управленческих решений»	2	
	3	Секреты общения в поисках работы. Собеседование при устройстве на работу	2	
	4	Этикет при проведении деловой беседы. Правила для говорящего и для слушающего. Механизм слушания. Виды слушания. Приемы активного слушания	2	
		Самостоятельная работа обучающихся	7	
		Рассмотреть значение нравственных норм в современном предпринимательстве. Обосновать «золотое правило» нравственности. Сформулировать принципы делового этикета и доказать их значение в профессиональной сфере Подготовка сообщений на темы (по выбору): «Этикет и международные отношения»; «Современная городская коммуникация»; «Афоризмы и их использование в речи»		
Раздел 4.		Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении	7	
Темы раздела		Содержание учебного материала	3	
4.1 Личность и ее структура	2	Понятие о личности в психологии. Личность и индивидуальность. Индивидуально-психологические качества личности: темперамент, характер, способности, воля, эмоции	1	3
4.2 Эмоциональная сфера личности	3	Понятие об эмоциях и чувствах. Виды эмоциональных процессов. Виды чувств. Индивидуальные различия в области эмоциональной и чувственной сферы и их влияние на эффективность деятельности и межличностные отношения	1	3
4.3 Темперамент, его свойства и черты	5	Темперамент и тип высшей нервной деятельности. Сильные и слабые стороны темперамента. Типы и свойства темперамента: холерического, сангвинического, флегматического, меланхолического. Значение экстраверсии – интроверсии. Типы и свойства темперамента: холерического, сангвинического, флегматического, меланхолического. Значение экстраверсии – интроверсии.	1	1
		Практические занятия	2	
		Самодиагностика: «Определение типа темперамента». Использование опросника Айзенка. Анализ сильных и слабых сторон своего темперамента на основании результатов диагностики	1	
		Самодиагностика: «Определение способностей к коммуникативному взаимодействию». Анализ своего поведения на основании результатов диагностики	1	

Контрольные работы	-	
Самостоятельная работа обучающихся	2	
Анализ групповых эмоциональных состояний и их влияния на личность		
Всего:	67	

3. Условия реализации рабочей программы дисциплины

3.1. Образовательные технологии

3.1.1. Указываются образовательные технологии, используемые при реализации различных видов учебных занятий и дающие наиболее эффективные результаты освоения дисциплины:

- Проблемное обучение;
- Технологии групповой деятельности;
- Педагогика сотрудничества;
- Игровые технологии.

3.1.2. В соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности реализация компетентностного подхода предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий: электронных образовательных ресурсов, групповых дискуссий, деловых и ролевых игр, разбора конкретных ситуаций, психологических и иных тренингов, индивидуальных и групповых проектов в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития требуемых компетенций обучающихся.

Активные и интерактивные формы проведения занятий, используемые в учебном процессе:

Семестр	Вид занятия*	Используемые активные и интерактивные формы проведения занятий
4	ТО	<ul style="list-style-type: none">• Лекция с запланированными ошибками (лекция-провокация);• Лекция-визуализация;• Лекция с разбором конкретных ситуаций.
	ПЗ	<ul style="list-style-type: none">• Анализ производственных ситуаций;• Разбор конкретных ситуаций;• Деловые игры.

*) ТО – теоретическое обучение, ПЗ – практические занятия, ЛР – лабораторные занятия

Для обучающихся с иными нарушениями при проведении учебных занятий рекомендуется использование мультимедийных комплексов, электронных учебников и учебных пособий, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся. Также предусмотрены технические средства обучения: компьютеры, оснащенные программными пакетами Excel for Windows, Word for Windows, PowerPoint, Photoshop; мультимедийный проектор, экран. К техническим средствам, обеспечивающим обучение относятся персональные компьютеры со специальным интерфейсом, телефонные устройства с текстовым выходом.

Адаптированная образовательная программа обеспечена учебно-методической документацией по дисциплине в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности.

Доступ к информационным и библиографическим ресурсам для каждого обучающегося с инвалидностью или ОВЗ предоставляется ему не менее чем одного учебного, методического печатного или электронного издания по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья. Для обучающихся с иными нарушениями комплектация библиотечного фонда осуществляется электронными изданиями основной и дополнительной учебной литературы по дисциплинам всех учебных циклов, изданной за последние 5 лет. Библиотечный фонд помимо учебной литературы, включает официальные справочно-библиографические и периодические издания. При наличии запросов обучающихся обеспечивается доступ к ресурсам с использованием специальных технических и программных средств.

Обучающиеся с инвалидностью или ОВЗ должны быть обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме видеофайла.

В структуре материально-технического обеспечения образовательного процесса обучающихся с инвалидностью или ОВЗ должна быть отражена специфика требований к доступной среде:

- организация рабочего места обучающегося;
- технические и программные средства общего и специального назначения.

Во время самостоятельной подготовки обучающиеся с инвалидностью и ОВЗ должны быть обеспечены доступом к сети Интернет. Также необходимо уделить внимание индивидуальной работе преподавателя и обучающихся. Под индивидуальной работой подразумевается две формы взаимодействия: индивидуальная учебная работа (консультации), т.е. дополнительное разъяснение учебного материала и углубленное.

3.2. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

3.2.1 Для реализации программы дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Социально-экономических дисциплин».

3.2.2 Оборудование учебного кабинета:

Комплект аудиторной мебели на 30 посадочных

Комплект аудиторной мебели на 30 посадочных мест

Аудиторная доска с подсветкой - 1 шт.

Стенды – 4 шт.

Комплект методических материалов для обучающихся на флеш-накопителе

Автоматизированное рабочее место преподавателя, оснащенное персональным компьютером с установленным программным обеспечением Microsoft Office – 1 шт.

Мультимедийный проектор – 1шт.

Экран подвесной – 1 шт.
Набор плакатов
Набор портретов исторических личностей

3.3. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

3.3.1. Печатные издания

1. Корягина М.А., Антонова Н.В. Психология общения. М.: Изд. Юрайт, 2014
2. Корягина М.А., Антонова Н.В. Социальная психология. М.: Изд. Юрайт, 2014
3. Кузнецов И.Н. Деловое общение. Ростов н/Д: Феникс, 2014
4. Панфилова А.П. Психология общения. М.: ОИЦ «Академия», 2016.

3.3.2. Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Панфилова, А.П. Психология общения. М.: Академия-Медиа, 2015.
2. Шеламова, Г.М. и др. Основы деловой культуры. М.: Академия-Медиа, 2015.
3. Шеламова, Г.М. и др. Основы этики и психологии профессиональной деятельности. М.: Академия-Медиа, 2015

3.3.3. Дополнительные источники

1. Анцупов А.Я., Баклановский С.В. Конфликтология: учебное пособие. СПб: Питер, 2013
2. Пиз А. Язык телодвижений. М.: Эксмо, 2014
3. Майерс Д. Социальная психология. СПб.: Питер, 2016

4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины

Текущий контроль успеваемости и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умения	

<ul style="list-style-type: none"> - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; - вести деловой разговор, взаимодействовать с людьми в сфере предпринимательской деятельности; - налаживать контакты с партнерами; - использовать информацию о принципах, правилах и нормах продуктивного общения в ситуациях взаимодействия с организациями и должностными лицами, от которых зависит принятие тех или иных управленческих решений. 	<ul style="list-style-type: none"> - выполнение практических работ/ экспертная оценка результативности выполнения практических работ; - проектирование социально-психологических условий совместной деятельности, определение своего места в команде, понимание других членов команды, эффективная работа в группе /экспертное наблюдение и оценка активности на практических занятиях, в процессе ролевых игр, при выполнении работ по учебной и производственной практике; - проектирование социально-психологические условия совместной деятельности; - работа с опорными таблицами; - тестовый контроль; - устный опрос (проверочные беседы); - домашнее задание творческого характера; - дифференцированный зачет.
Знания	
<ul style="list-style-type: none"> - взаимосвязь общения и деятельности; - нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке; - 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; основы психологии делового общения. 	<ul style="list-style-type: none"> - предварительный контроль знаний (выяснение знания и понимания изложенного основного материала у всех учащихся); - устная проверка усвоения (проверочные беседы); - устный опрос с элементами деловой игры; - опрос с использованием ТСО (компьютер, проектор); - экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях; - письменный опрос по карточкам-заданиям разного уровня сложности; - тестовый контроль; - дифференцированный зачет.

Результаты обучения (освоенные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
<p>ОК 1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p> <p>ОК 2 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p> <p>ОК 4 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач,</p>	<p>Обоснование выбора необходимых реквизитов и создание соответствующего документа.</p> <p>Выделение существенной информации, необходимой для эффективного</p>	<p>Экспертная оценка на практическом занятии.</p> <p>Тестирование.</p> <p>Решение ситуационных задач.</p> <p>Дифференцированный зачет</p>

<p>профессионального и личностного развития.</p> <p>ОК 5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 10. Логически верно, аргументированно и ясно излагать устную и письменную речь.</p> <p>ПК 1.1 Участвовать в установлении контактов с деловыми партнерами, заключать договора и контролировать их выполнение, предъявлять претензии и санкции.</p> <p>ПК 1.7 Применять в коммерческой деятельности методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения.</p>	<p>выполнения профессиональных задач.</p> <p>Выполнение проверочных работ.</p>	
---	--	--

Полный комплект заданий и иных материалов для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине приводится в фонде оценочных средств.