

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
**«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ПРОМЫШЛЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И ДИЗАЙНА»**

Колледж технологии, моделирования и управления

(Наименование колледжа)

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор,
проректор по учебной работе

_____ А.Е. Рудин

« 30 » 06 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.09

(Индекс дисциплины)

Деловое общение

(Наименование дисциплины)

Цикловая комиссия: Общих, гуманитарных и социально-экономических дисциплин 01
29.02.01

Специальность: Конструирование, моделирование и технология изделий из кожи

Квалификация: Технолог-конструктор

Программа подготовки: базовая

План учебного процесса

Составляющие учебного процесса		Очное обучение	Очно-заочное обучение	Заочное обучение
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий и самостоятельная работа обучающихся (часы)	Максимальная учебная нагрузка	54		
	Обязательные учебные занятия	36		
	Лекции, уроки	36		
	Практические занятия, семинары			
	Лабораторные занятия			
	Курсовой проект (работа)			
	Самостоятельная работа (в т.ч. консультации)	18		
Формы контроля по семестрам (номер семестра)	Экзамен			
	Зачет			
	Контрольная работа	5		
	Курсовой проект (работа)			

Рабочая программа составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по соответствующей специальности

и на основании учебного плана № 20-02/1/8, 19-02/1/8, 18-02/1/8

1. ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Место преподаваемой дисциплины в структуре ППСЗ

Самостоятельная Обязательная Общий гуманитарный и социально-экономический учебный цикл

Часть модуля Вариативная Математический и общий естественнонаучный учебный цикл

Профессиональный учебный цикл

Профессиональный
модуль:

(Индекс модуля)

(Наименование профессионального модуля)

1.2. Цель дисциплины

Сформировать компетенции обучающегося в области делового общения, документационного обеспечения деятельности менеджера по продажам, документирования делового общения.

1.3. Задачи дисциплины

- Рассмотреть теоретические основы культуры делового общения в деловых взаимоотношениях
- Сформировать профессиональные навыки применения эффективных средств общения, устранения потенциальных и реальных барьеров общения
- Продемонстрировать особенности анализа техники делового общения в профессиональной деятельности

1.4. Компетенции, формируемые у обучающегося в процессе освоения дисциплины

Общекультурные: (ОК)

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

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.

1.5. В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Уметь: 1) организовывать и вести деловые встречи и переговоры (ОК 1;4-6)

2) конструктивно разрешать конфликтные ситуации (ОК 1;4-6)

3) работать с деловой документацией (ОК1;4-6)

Знать: 1) набор коммуникативных приемов и техник

- по установлению контакта с собеседником

- по созданию доверительной атмосферы общения

- по организации адекватной обратной связи (ОК 4-6)

2) методики конструктивного самопредъявления и самораскрытия с целью их эффективного использования в профессиональной деятельности (ОК 4-6)

3) стили управления, коммуникации, деловое и управленческое общение (ОК 4-6)

1.6. Дисциплины (модули, практики) ППСЗ, в которых было начато формирование компетенций, указанных в п.1.4:

- ОГСЭ.01 Основы философии (ОК 1; 4-6)
- ОГСЭ.02 История (ОК1;4-6)
- ОГСЭ.06 Русский язык и культура речи (ОК 4-6)
- ОГСЭ 07 Культурология (ОК 5)

2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование и содержание тем и форм контроля	Выделяемое время (часы)		
	очное обучение	очно-заочное обучение	заочное обучение
Тема 1. Психология и этика общения Виды, функции, структура и средства общения. Общение как взаимодействие. Трансактный анализ делового общения. Виды и техники слушания. Механизмы психологического воздействия. Средства и приемы психологического воздействия. Этика делового общения	14		
Тема 2. Психологические типы людей. Детерминации поведения. Типы сотрудников. Личностная типология. Темперамент и характер. Стили управления. Типы лидерства. Положение личности в группе. Групповые роли.	10		
Тема 3. Технологии делового общения Деловая беседа, переговоры, совещания, дискуссии. Культура общения по телефону. Деловая корреспонденция.	6		
Тема 4. Деловое общение и конфликты. Типология и динамика конфликтов. Причины конфликтов. Способы управления конфликтом. Преодоление конфликтов. Конфликтные личности.	10		
Текущий контроль – составление типологических характеристик, тест, реферат, проверка домашнего задания	7		
Промежуточная аттестация – контрольная работа очная в 5 семестре	7		
ВСЕГО:	54		

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

3.1. Лекции, уроки

Номера изучаемых тем	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)	Номер курса	Объем (часы)
1	5	12				
2	5	8				
3	5	4				
4	5	10				
Контрольная работа	5	2				
	ВСЕГО:	36				

3.2. Практические занятия, семинары

Не предусмотрены

3.3. Лабораторные занятия

Не предусмотрены

4. КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Не предусмотрено

5. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ

Номера тем, по которым проводится контроль	Форма контроля знаний	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
		Номер семестра	Кол-во	Номер семестра	Кол-во	Номер курса	Кол-во
2	Составление типологических характеристик	5	1				

Номера тем, по которым проводится контроль	Форма контроля знаний	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
		Номер семестра	Кол-во	Номер семестра	Кол-во	Номер курса	Кол-во
2	Тест	5	1				
2	Реферат	5	1				
1-4	Проверка домашних заданий	5	1				

6. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ

Виды самостоятельной работы обучающегося	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)	Номер курса	Объем (часы)
Усвоение теоретического материала	5	5				
Подготовка домашних заданий	5	8				
Консультации	5	3				
Подготовка к зачету	5	2				
ВСЕГО:		18				

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

7.1. Характеристика видов и используемых активных и интерактивных форм занятий

Краткая характеристика вида занятий	Используемые активные и интерактивные формы	Объем занятий в активных и интерактивных формах (часы)		
		очное обучение	очно-заочное обучение	заочное обучение
Лекции, уроки: Обеспечивают теоретическое изучение дисциплины, излагается основное содержание курса «Деловое общение», отрабатываются конкретные техники делового общения, способы преодоления конфликтов, знакомят с диагностическим и тестовым материалом, показывают приемы самодиагностики	проблемная лекция, лекция-презентация, лекция-диалог, лекция с элементами тренинга, работа в малых группах	30		
Практические занятия, семинары: Не предусмотрены				-
Лабораторные занятия: Не предусмотрены				
ВСЕГО:		30		

7.2. Балльно-рейтинговая система оценивания успеваемости и достижений обучающихся

Перечень и параметры оценивания видов деятельности обучающегося

№ п/п	Вид деятельности обучающегося	Весовой коэффициент значимости, %	Критерии (условия) начисления баллов
1.	Аудиторная активность	35	<ul style="list-style-type: none"> • посещение теоретических лекций (по 3 балла за каждое, всего 14 занятий), максимум 42 баллов • Активная работа на комбинированных уроках(по 4 балла за занятие, всего 4 занятия), максимум 16 баллов • Ведение тетради, максимум 42 баллов.

2.	Прохождение текущего контроля	35	<ul style="list-style-type: none"> • Выполнение проверочной работы (1 работа), максимум 25 баллов. • Составление типологических характеристик (одна), максимум 25 баллов • Прохождение тестирования (одно), максимум 25 баллов • Подготовка реферата (один), максимум 25 баллов
3.	Прохождение промежуточной аттестации	30	<ul style="list-style-type: none"> • Ответы на вопросы по дисциплине, всего 2 вопроса по 40 баллов, максимум 80 баллов Реферат по теме (полнота раскрытия содержания. качество оформления) – максимум 20 баллов
ИТОГО (%):		100	

Перевод балльной шкалы в традиционную систему оценивания

Баллы	Оценка по нормативной шкале	
86 - 100	5 (отлично)	Зачтено
75 – 85	4 (хорошо)	
61 – 74		
51 - 60		
40 – 50	3 (удовлетворительно)	Не зачтено
17 – 39	2 (неудовлетворительно)	
1 – 16		
0		

8. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Учебная литература

а) основная учебная литература

1. Деревянкин, Е. В. Деловое общение : учебное пособие для СПО / Е. В. Деревянкин ; под редакцией О. В. Мезенцевой. — 2-е изд. — Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. — 46 с. — ISBN 978-5-4488-0431-1, 978-5-7996-2823-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87797.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

б) дополнительная учебная литература

1. Бабаева, А. В. Деловое общение и деловой этикет / А. В. Бабаева, Р. И. Мамина ; под редакцией Р. И. Маминой. — 2-е изд. — Санкт-Петербург : Петрополис, 2019. — 192 с. — ISBN 978-5-9676-0555-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/84671.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Колесникова, Г. И. Позитивное общение без манипуляции : учебное пособие / Г. И. Колесникова. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 198 с. — ISBN 978-5-4486-0274-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/73622.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

8.2. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Виговская, М. Е. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 96 с. — ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/77001.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины

1. «Вопросы психологии» [Электронный ресурс]. URL: <http://www.voppsy.ru/>
2. Портал психологических новостей «Пси-Пресс» [Электронный ресурс]. URL: <http://psypress.ru/>

8.4. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

1. Программное обеспечение:
Microsoft Windows 10 Pro;
Office Standart 2016

8.5. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

1. Кабинет социально-экономических дисциплин
2. Видеопроектор с экраном,
3. компьютер
4. Библиотека

8.6. Иные сведения и (или) материалы

Наглядные схемы, таблицы, презентации.

9.1. Описание показателей, оценочных средств, критериев и шкал оценивания компетенций

9.1.1. Показатели оценивания компетенций и оценочные средства

Коды компетенций	Показатели оценивания компетенций	Наименование оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде УМК цикловой комиссии
ОК-1	Применяет средства и приёмы психологического воздействия; делает выводы из норм этики делового общения.	Вопросы по дисциплине	Перечень вопросов к контрольной работе (28 вопросов); перечень тем рефератов (21)
ОК-4	Оценивает и анализирует информацию, применяет психологические знания.	Вопросы по дисциплине	Перечень вопросов к контрольной работе (28 вопросов); перечень тем рефератов (21)
ОК-5	Выстраивает профессиональный диалог, правильно пользуется средствами коммуникации.	Вопросы по дисциплине	Перечень вопросов к контрольной работе (28 вопросов); перечень тем рефератов (21)
ОК-6	Излагает типы и структуру общения, определяет различие темпераментов, характеров и стилей управления; различает технологии делового общения.	Вопросы по дисциплине	Перечень вопросов к контрольной работе (28 вопросов); перечень тем рефератов (21)

9.1.2. Описание шкал и критериев оценивания сформированности компетенций

Баллы	Оценка по традиционной шкале	Критерии оценивания сформированности компетенций
		Устное собеседование
86 - 100	5 (отлично)	Полный, исчерпывающий ответ, сформулированный самостоятельно и демонстрирующий глубокое понимание предмета. Критический подход к материалу. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.
75 – 85	4 (хорошо)	Ответ полный, отражающий все ключевые моменты материала. Подход к материалу ответственный, но стандартный. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.
61 – 74		Ответ стандартный, в целом качественный. Присутствуют небольшие пробелы в знаниях или несущественные ошибки. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.
51 - 60	3 (удовлетворительно)	Ответ воспроизводит в основном только готовый материал. Демонстрирует понимание предмета в целом, без углубления в детали. Присутствуют существенные ошибки или пробелы в знаниях по некоторым темам. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.
40 – 50		Ответ неполный, дословно воспроизводящий лекционный материал. Поверхностное представление о предмете в целом –

		существенные ошибки или пробелы в знаниях сразу по нескольким темам, незнание важных терминов. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.
17 – 39	2 (неудовлетворительно)	Неспособность ответить на вопрос без помощи экзаменатора. Незнание значительной части принципиально важных элементов дисциплины. Многочисленные грубые ошибки. Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.
1 – 16		Непонимание заданного вопроса. Неспособность сформулировать хотя бы отдельные концепции дисциплины. Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.
0		Попытка списывания, использования неразрешенных технических устройств. Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.

9.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки практического опыта, умений и знаний

9.2.1. Перечень вопросов по дисциплине

№ п/п	Формулировка вопросов
1	Коммуникационный процесс. Функции коммуникационного процесса
2	Основные этапы обмена информацией
3	Причины плохой коммуникации
4	Вербальные и невербальные средства общения
5	Понятие общения и основные функции общения
6	Основные виды общения
7	Виды и техники слушания
8	Основные принципы этики делового общения
9	Темперамент. Характеристика основных типов темперамента
10	Характер. Акцентуации характера
11	Стили руководства и их особенности
12	Понятия «лидерство». Типы лидеров.
13	Социометрический статус. Оценка уровня благополучия взаимоотношений в группе
14	Групповые роли. Стадии зрелости группы.
15	Деловая беседа. Структура деловой беседы
16	Методы аргументирования.
17	Основные положения тактики аргументирования.
18	Тактика ведения деловых переговоров.
19	Правила ведения диалога.
20	Этапы делового совещания.
21	Этапы дискуссии
22	Основные подходы к ведению дискуссии.
23	Понятие конфликта. Типы конфликтов.
24	Элементы, критерии конфликта и динамика его развития.
25	Основные причины конфликтов в организации
26	Стадии развития конфликта
27	Поведение в конфликте людей с разными психотипами.
28	Конфликтные личности

9.2.2. Перечень тем рефератов по дисциплине

№ п/п	Формулировка темы рефератов
1	Профессиональная этика в сфере бизнеса
2	Значение нравственных норм в современном предпринимательстве
3	Формы регулирования поведения человека в современном обществе
4	Деловой этикет и эстетическое восприятие служебного помещения
5	Имидж делового человека
6	Одежда и внешний вид деловой женщины
7	Психологические особенности пола в повседневной служебной деятельности
8	Значение письменного делового общения в системе деловых отношений

9	Роль деловых приемов в обеспечении эффективности деловых отношений
10	Требования этикета к организации деловых приемов
11	Поведение за столом
12	Гастрономический этикет
13	Сувениры и подарки в деловой сфере
14	Культура телефонных разговоров
15	Значение культуры речи в обеспечении этики деловых отношений
16	Волевые черты характера и их значение в становление профессиональной карьеры
17	Роль невербальных средств общения в профессиональной деятельности
18	Конфликтная личность
19	Саморегуляция поведения как основа бесконфликтного общения
20	Роль руководителя в разрешении конфликта
21	Профилактика конфликтов в организации

9.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и практического опыта

9.3.1. Условия допуска обучающегося к сдаче контрольной работы и порядок ликвидации академической задолженности

Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся (принято на заседании Ученого совета 31.08.2013г., протокол № 1)

9.3.2. Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

устная письменная компьютерное тестирование иная

9.3.3. Особенности проведения контрольной работы

Контрольная работа проводится в часы аудиторных занятий. Обучающиеся на контрольную работу представляют подготовленный реферат по теме.

Обучающиеся получают вопросы, письменно отвечают на них в течение двух аудиторных часов; использование каких-либо справочных материалов, конспектов, учебных пособий не разрешается.