

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**

**ОП.11**

(Индекс дисциплины)

**Деловое общение**

(Наименование дисциплины)

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

Специальность: 38.02.04 «Коммерция» (по отраслям)

Квалификация: Менеджер по продажам

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)	<b>Максимальная учебная нагрузка</b>	<b>54</b>		<b>54</b>
	<b>Обязательные учебные занятия</b>	<b>36</b>		<b>6</b>
	Лекции, уроки	28		6
	Практические занятия, семинары	8		
	Лабораторные занятия			
	Курсовой проект (работа)			
	<b>Самостоятельная работа (в т.ч. консультации)</b>	18(3)		48
Формы контроля по семестрам (номер семестра)	Экзамен			
	Зачет	3		3 курс
	Контрольная работа			
	Курсовой проект (работа)			

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

и на основании учебного плана № 20-02/1/10, 19-02/1/10,  
20-02/3/1, 19-02/3/1, 18-03/3/1

---

# 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)

- Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. (ОК-3)
- Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. (ОК-6)
- Пользоваться иностранным языком как средством делового общения. (ОК-9)
- Логически верно, аргументированно и ясно излагать устную и письменную речь. (ОК-10)

Профессиональные: (ПК)

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

## 1.5. В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- Уметь: 1) организовывать и вести деловые встречи и переговоры (ОК 3, 6, 9, 10)  
2) конструктивно разрешать конфликтные ситуации (ОК 3, 6, 9, 10)  
3) работать с деловой документацией (ОК 3, 6, 9, 10)

- Знать: 1) набор коммуникативных приемов и техник  
- по установлению контакта с собеседником  
- по созданию доверительной атмосферы общения  
- по организации адекватной обратной связи (ОК 3, 6, 9, 10)  
2) методики конструктивного самопредъявления и самораскрытия с целью их эффективного использования в профессиональной деятельности (ОК 3, 6, 9, 10)  
3) стили управления, коммуникации, деловое и управленческое общение (ОК 3, 6, 9, 10)

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

- ОГСЭ.01 Основы философии (ОК 3, 10)
- ОГСЭ.02 История (ОК 3, 10)
- ОГСЭ.06 Русский язык и культура речи (ОК 6, 10)
- ОГСЭ.07 Социальная психология (ОК 6, 10)
- ОП.03 Менеджмент (ОК 3, 6, 10)

## 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование и содержание тем и форм контроля	Выделяемое время (часы)		
	очное обучение	очно-заочное обучение	заочное обучение
<b>Тема 1. Психология и этика общения</b> 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		14
<b>Тема 2. Психологические типы людей.</b> Детерминации поведения. Типы сотрудников. Личностная типология. Темперамент и характер. Стили управления. Типы лидерства. Положение личности в группе. Групповые роли.	10		10
<b>Тема 3. Технологии делового общения</b> Деловая беседа, переговоры, совещания, дискуссии. Культура общения по телефону. Деловая корреспонденция.	6		6
<b>Тема 4. Деловое общение и конфликты.</b> Типология и динамика конфликтов. Причины конфликтов. Способы управления конфликтом. Преодоление конфликтов. Конфликтные личности.	8		8
<b>Текущий контроль</b> – составление типологических характеристик, тест, реферат, проверка домашнего задания (для очного обучения), домашняя контрольная работа (для заочного обучения)	12		12
<b>Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет</b> очн в 3 семестре /заочн на 3 курсе	4		4
<b>ВСЕГО:</b>	<b>54</b>		<b>54</b>

## 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	3	12			3	2
2	3	6			3	-
3	3	2			3	1
4	3	6			3	1
Диф. зачет 1-4	3	2			3	2
<b>ВСЕГО:</b>		<b>28</b>				<b>6</b>

### 3.2. Практические занятия, семинары

Номера изучаемых тем	Наименование и форма занятий	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
		Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)	Номер курса	Объем (часы)
1	Семинар . Механизмы психологического воздействия	3	2				
2	Семинар. Личностная типология	3	2				
3	Семинар. Культура общения по телефону	3	2				
4	Семинар. Управление конфликтами	3	2				
<b>ВСЕГО:</b>			<b>8</b>				-

### 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
1-4	Домашняя контрольная работа					3	1
2	Составление типологических характеристик	3	1				
2	Тест	3	1				
2	Реферат	3	1				
1-4	Проверка домашних заданий	3	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	3	5			3	26
Подготовка домашних заданий	3	8			3	20
Консультации	3	3			-	-
Подготовка к зачету	3	2			3	2
<b>ВСЕГО:</b>		<b>18</b>				<b>48</b>

#### 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
<b>Лекции, уроки:</b> Обеспечивают теоретическое изучение дисциплины; на лекциях излагается основное содержание курса «Социальная психология».	проблемная лекция, лекция-презентация, лекция-диалог, лекция с элементами тренинга	20		3
<b>Практические занятия, семинары:</b> Отработка конкретных техник делового общения, способов преодоления конфликтов, знакомство с диагностическим и тестовым материалом, самодиагностика	Работа в малых группах	6		-
<b>Лабораторные занятия:</b> Не предусмотрены				
<b>ВСЕГО:</b>		26		3

## 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"><li>• посещение теоретических лекций (по 3 балла за каждое, всего 14 занятий), максимум <b>42</b> баллов</li><li>• Активная работа на практических занятиях (по 4 балла за занятие, всего 4 занятия), максимум <b>16</b> баллов</li></ul> Ведение тетради, максимум <b>42</b> баллов.
2.	Прохождение текущего контроля	35	<ul style="list-style-type: none"><li>• Выполнение проверочной работы (1 работа), максимум <b>25</b> баллов.</li><li>• Составление типологических характеристик (одна), максимум <b>25</b> баллов</li><li>• Прохождение тестирования (одно), максимум <b>25</b> баллов</li><li>• Подготовка реферата (один), максимум <b>25</b> баллов</li></ul>
3.	Сдача зачета	30	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ответы на теоретические вопросы, максимум <b>100</b> баллов (всего 2 вопроса по 50 баллов)</li></ul>
<b>ИТОГО (%):</b>		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	3 (удовлетворительно)	
40 – 50		
17 – 39	2 (неудовлетворительно)	Не зачтено
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. Усанова, О. Г. Профессиональное речевое общение : учебно-методическое пособие / О. Г. Усанова. — Челябинск : Челябинский государственный институт культуры, 2018. — 96 с. — ISBN 978-5-94839-682-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87212.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, компьютер
3. 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-3	Применяет средства и приёмы психологического воздействия; делает выводы из норм этики делового общения.	Вопросы для устного собеседования	Перечень вопросов к зачету (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 для устного собеседования	Перечень вопросов к зачету (28 вопросов); перечень тем рефератов (21)
ОК-9	Представляет ключевые слова сферы делового общения на иностранном языке.	Вопросы для устного собеседования	Перечень вопросов к зачету (28 вопросов); перечень тем рефератов (21)
ОК-10	Различает виды общения. Чётко, ясно излагает мысль в реферате.	Вопросы для устного собеседования	Перечень вопросов к зачету (28 вопросов); перечень тем рефератов (21)
ПК 1.1	Применяет средства и приёмы психологического воздействия в интерактивном взаимодействии на семинаре.	Вопросы для устного собеседования	Перечень вопросов к зачету (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. <b>Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</b>
75 – 85	4	Ответ полный, отражающий все ключевые моменты материала. Подход к

	(хорошо)	материалу ответственный, но стандартный. <b>Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</b>
61 – 74		Ответ стандартный, в целом качественный. Присутствуют небольшие пробелы в знаниях или несущественные ошибки. <b>Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</b>
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. <b>Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</b>
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. <b>Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</b>
17 – 39	2 (неудовлетворительно)	Неспособность ответить на вопрос без помощи экзаменатора. Незнание значительной части принципиально важных элементов дисциплины. Многочисленные грубые ошибки. <b>Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</b>
1 – 16		Непонимание заданного вопроса. Неспособность сформулировать хотя бы отдельные концепции дисциплины. <b>Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</b>
0		Попытка списывания, использования неразрешенных технических устройств. <b>Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</b>

## 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 (экзамена, зачета или защите курсовой 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 (экзамена, зачета или курсовой работы)

Дифференцированный зачет проводится в часы аудиторных занятий. Обучающиеся получают вопросы в билетах, на подготовку устного ответа отводится до 15 минут; использование каких-либо справочных материалов, конспектов, учебных пособий не разрешается.