

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Гончарова Наталья Сергеевна  
Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Должность: Директор Ростовского института Экономики и бизнеса (филиал) образовательное учреждение высшего  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

ВО "РГЭУ (РИНХ)"  
Дата подписания: 24.02.2025 18:49:15

Уникальный программный ключ:

8c066a2d1145f3e242625f84cd27767e3992b921

Финансово-экономический колледж



УТВЕРЖДАЮ

Директор

Р. А. Сычев

«31» 08 2023г.

## Рабочая программа дисциплины Деловое общение

Специальность

40.02.01 ПРАВО И ОРГАНИЗАЦИЯ СОЦИАЛЬНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Форма обучения	заочная
Часов по учебному плану	68
в том числе:	
аудиторные занятия	12
самостоятельная работа	56

Ростов-на-Дону  
2023 г.

**Распределение часов дисциплины по курсам**

Курс Вид занятий	1		Итого	
	уп	рп		
Лекции	6	6	6	6
Практические	6	6	6	6
Итого ауд.	12	12	12	12
Контактная работа	12	12	12	12
Сам. работа	56	56	56	56
Итого	68	68	68	68

**ОСНОВАНИЕ**

Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 40.02.01 ПРАВО И ОРГАНИЗАЦИЯ СОЦИАЛЬНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ (приказ Минобрнауки России от 12.05.2014 г. № 508)

Рабочая программа составлена по образовательной программе  
направление 40.02.01 ПРАВО И ОРГАНИЗАЦИЯ СОЦИАЛЬНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ  
программа среднего профессионального образования

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 29.08.2023 протокол № 1

Программу составил(и): Преп., Онищенко Ю.В.

Председатель ЦМК: Волгина И.В.

Рассмотрено на заседании ЦМК от 30.08.2023 протокол № 1

**1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

1.1	Целью изучения учебной дисциплины ОГСЭ.05 Деловое общение является формирование и развитие общих компетенций (ОК-01 - ОК 10)
-----	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Цикл (раздел) ООП:	ОГСЭ
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
2.1.1	Для освоения дисциплины необходимы компетенции, сформированные у обучающихся в соответствии с ФГОС среднего общего образования по дисциплинам социально-гуманитарного цикла.
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
2.2.1	Учебная дисциплина "Деловое общение" обеспечивает формирование общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС СПО по специальности
2.2.2	Организация работы органов и учреждений социальной защиты населения, органов Пенсионного фонда Российской Федерации (ПФР)
2.2.3	Право социального обеспечения
2.2.4	Психология социально-правовой деятельности
2.2.5	Гражданский процесс

**3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

<b>3.1 Знать</b>
Основные правила профессиональной этики; взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; виды социальных взаимодействий; роли и ролевые ожидания в общении; этические принципы общения; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; правила ведения переговоров; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности; основы этики делового общения и межкультурной коммуникации
<b>3.2 Уметь</b>
соблюдать правила профессиональной этики; применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности; применять способы и методы разрешения конфликтов; применять навыки делового письма.
<b>3.3 Владеть</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• навыками деловой коммуникации;</li> <li>• навыками деловой переписки;</li> <li>• навыками аргументированного изложения собственной точки зрения;</li> <li>• навыками публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики;</li> <li>• навыками критического восприятия информации</li> </ul>

**4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Интер акт.	Примечание
	<b>Раздел 1. Введение. Деловое общение людей как приоритетная социально-психологическая проблема</b>						
1.1	Введение. Деловое общение людей как приоритетная социально-психологическая проблема /Лек/	1	2	ОК-1 ОК-2 ОК-3	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
	<b>Раздел 2. Социально- психологические основы делового общения</b>						

2.1	Цели и содержание делового общения. Функции, параметры делового общения. Стили общения. Этапы и структура делового общения. /Ср/	1	2	ОК-2 ОК-3	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
2.2	Подготовка реферата: "Роль невербальных средств общения в профессиональной деятельности" /Ср/	1	2	ОК-1 ОК-2 ОК-3	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
2.3	Подготовка реферата: "Последствия искаженного восприятия человека человеком в общении" /Ср/	1	2	ОК-1 ОК-2 ОК-3	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
2.4	Изучение статей А.Н.Леонтьева "Общее понятие о деятельности" и С.Л.Рубинштейна "Принципы творческой самостоятельной деятельности: к философским основам современной педагогики" /Пр/	1	4	ОК-1 ОК-2 ОК-3	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
2.5	Составление рекомендаций "Профессиональный кодекс " /Ср/	1	4	ОК-5 ОК-6 ОК-7	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
2.6	Составление резюме. Составление текста деловой беседы /Ср/	1	4	ОК-5 ОК-6	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
	<b>Раздел 3. Формы делового общения</b>						
3.1	Вербальная и невербальная коммуникация. Беседа как форма делового общения. /Ср/	1	2	ОК-2 ОК-3 ОК-4	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
3.2	Организация и проведение совещаний, презентаций и пресс- конференций. /Ср/	1	2	ОК-2 ОК-3 ОК-4	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
3.3	Имидж делового человека. Деловой стиль одежды. /Ср/	1	2	ОК-2 ОК-3 ОК-8	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
3.4	Восприятие и понимание партнера по общению /Ср/	1	2	ОК-5 ОК-8	Л2.1 Л2.2 Л1.1Л2.4 Л2.5	0	
3.5	Формы делового общения.Разговор по телефону. /Пр/	1	2	ОК-6 ОК-8 ОК-9	Л2.1 Л2.2Л1.1 Л2.4 Л2.5	0	
	<b>Раздел 4. Личность в деловом общении</b>						
4.1	Индивидуально- типологические свойства личности (темперамент, характер, воля). /Ср/	1	2	ОК-2 ОК-3 ОК-4	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
4.2	Проявление эмоций и чувств личности в деловом общении (отвращение- возмущение, презрение- неуважение). /Ср/	1	2	ОК-1 ОК-2 ОК-12	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
4.3	Индивидуальные особенности личности. /Ср/	1	2	ОК-1 ОК-2 ОК-3 ОК-7 ОК-9	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
4.4	Тренировка публичного выступления.Ситуации. /Ср/	1	2	ПК-1.4 ПК-1.6	Л2.1 Л2.2Л1.1 Л2.4 Л2.5	0	
	<b>Раздел 5. Конфликты в деловом общении</b>						
5.1	Понятие конфликт. Виды конфликтов. Структура конфликта. /Лек/	1	2	ОК-1 ОК-2 ОК-3	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
5.2	Стратегии поведения при конфликтах. Конфликтные ситуации. Правила поведения при конфликтах. Разрешение конфликтов. Индивидуальный стиль поведения в конфликте. /Ср/	1	2	ОК-1 ОК-2 ОК-3	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
5.3	Гендерная специфика делового общения /Ср/	1	2	ОК-1 ОК-2 ОК-3 ОК-5 ОК-6	Л2.1 Л2.2Л1.1 Л2.4	0	

5.4	Дайте характеристику структуры и типологии конфликтов. /ДКР/	1	2	ОК-2 ОК-7 ОК-8	Л2.1 Л2.2Л2.4 Л2.5	0	
<b>Раздел 6. Стрессы в деловом общении</b>							
6.1	Признаки и механизм протекания стресса. Виды профессиональных стрессов. Синдром опустошения. /Ср/	1	2	ОК-1 ОК-2 ОК-3	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
6.2	Саморегуляция работника. Практикум снятия стресса. /Ср/	1	2	ОК-1 ОК-2 ОК-3	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
6.3	Как держать себя в руках при любых обстоятельствах. Правила эффективного делового общения. /Ср/	1	2	ОК-1 ОК-2 ОК-3	Л2.1 Л2.2Л1.1 Л2.4 Л2.5	0	
<b>Раздел 7. Деловое общение и карьерный успех</b>							
7.1	Начальный этап профессиональной деятельности. Три правила карьерного успеха. /Ср/	1	2	ОК-1 ОК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
<b>Раздел 8. Деловая этика и этикет</b>							
8.1	Деловой этикет. Деловые приемы. /Лек/	1	2	ОК-1 ОК-4	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
8.2	Культура оформления документов в деловом общении. /Ср/	1	2	ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-1.4 ПК-1.5 ПК-1.6	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
8.3	Особенности общения в Итернете. Телефонная коммуникация. /Ср/	1	2	ОК-5 ОК-6 ОК-7	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
8.4	Речевой этикет в деловом общении /Ср/	1	2	ОК-1 ОК-2 ОК-3	Л2.1 Л2.2Л1.1	0	
<b>Раздел 9. Деловое общение при обслуживании клиентов</b>							
9.1	Установление первоначального контакта. Типы клиентов. /Ср/	1	2	ОК-1 ОК-2 ОК-3	Л2.1 Л1.1Л2.2	0	
9.2	Методы презентации услуг. Деловое общение через ин-тернет. /Ср/	1	2	ОК-2 ОК-4	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
9.3	Дайте определение и раскройте сущность психологии и профессиональной этики. /ДКР/	1	2	ОК-2 ОК-3 ОК-4	Л2.1 Л2.2Л1.1 Л2.4 Л2.5	0	

## 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 5.1. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Вопросы к дифференцированному зачету по дисциплине расположены в Приложении к РПД

### 5.2. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля

1. Практические задания по курсу "Деловое общение"
  2. Вопросы к зачету по дисциплине "Деловое общение"
  3. Список рефератов
  4. Тесты для оценки индивидуальных возможностей личности в общении
  5. Ситуационные задачи.
  6. Варианты заданий для организации исследовательской и самостоятельной работы:
    - 6.1. Подготовка реферата: «Роль невербальных средств общения в профессиональной деятельности специалиста банковского дела», «Последствия искаженного восприятия человека человеком в общении», «Профилактика конфликтов в организации», «Роль руководителя в разрешении конфликта», «Конфликтная личность», «Саморегуляция поведения как основа бесконфликтного общения».
    - 6.2. Изучение статей: А.Н. Леонтьев "Общее понятие о деятельности", С. Л. Рубинштейн «Принцип творческой самодеятельности: к философским основам современной педагогики».
- Составление деловой документации.

<b>6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>				
<b>6.1. Рекомендуемая литература</b>				
<b>6.1.1. Основная литература</b>				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	И.Ю.Скибицкая	Деловое общение: учебник и практикум	Москва "Юрайт", 2019	15
<b>6.1.2. Дополнительная литература</b>				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Титова Л. Г.	Деловое общение: Учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления	Москва: ЮНИТИ- ДАНА, 2017	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a> - неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.2	Бабаева А. В., Мамина Р. И., Маминой Р. И.	Деловое общение и деловой этикет	Санкт-Петербург: Петрополис, 2019	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a> - неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.3	И.Ю.Скибицкая	Деловое общение: учебник и практикум	Москва "Юрайт", 2019	15
Л2.4	Лобачева Н. А.	Русский язык. Лексикология. Фразеология. Лексикография. Фонетика. Орфоэпия. Графика. Орфография : Учебник для среднего профессионального образования. Текст: электронный	Москва : Издательство Юрайт, 2022.	1
Л2.5	Лобачева Н. А.	Русский язык. Морфемика. Словообразование. Морфология : Учебник для среднего профессионального образования. Текст: электронный	Москва : Издательство Юрайт, 2022	1
<b>6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"</b>				
Э1	Электронно-библиотечная система Лань			
<b>6.3. Перечень программного обеспечения</b>				
6.3.1	1.Операционная система. RedOS 7.3			
6.3.2	2.Офисный пакет LiberOffice			
6.3.3	3.Браузеры Chrome, Firefox,Chromium			
6.3.4	4.Встроенные утилиты для сканирования, чтения PDF, форматирования и т.п.			
6.3.5	5.Файловый менеджер Сaja, DoubleCommander			
<b>6.4 Перечень информационных справочных систем</b>				
6.4.1	1. Национальный цифровой ресурс «РУКОНТ» [Электронный ресурс]. Режим доступа: <a href="http://rucont.ru/">http://rucont.ru/</a> .			
6.4.2	2. ЭБС znanium.com [Электронный ресурс]. Режим доступа: <a href="http://www.znaniy.com/">http://www.znaniy.com/</a>			
6.4.3	3. ЭБС «Университетская библиотека online» [Электронный ресурс]. Режим доступа: <a href="http://www.biblioclub.ru">http://www.biblioclub.ru</a> .			
6.4.4	4. Книжный магазин DesignerBOOKS. Режим доступа: <a href="http://www.designerbooks.ru/">http://www.designerbooks.ru/</a> .			
6.4.5	<a href="http://ru.wikipedia.org">http://ru.wikipedia.org</a>			
6.4.6	<a href="http://www.ethicscenter.ru">http://www.ethicscenter.ru</a> Этика – образовательный ресурсный центр			
6.4.7	<a href="http://www.abccba.ru">http://www.abccba.ru</a> Этика			
6.4.8	<a href="http://delovoi-etiket.ru/">http://delovoi-etiket.ru/</a> Деловой этикет			
6.4.9	<a href="http://maymed.ru/">http://maymed.ru/</a> Интернет-этикет			
6.4.10	<a href="http://www.menjournal.ru/karyera/etiket/">http://www.menjournal.ru/karyera/etiket/</a>			
<b>7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>				
7.1	Помещения для проведения всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения для проведения лекций и практических занятий			
<b>8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>				
Методические указания по выполнению практических работ для обучающихся по освоению дисциплины находятся в приложении к РПД.				