

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Макаренко Марина Викторовна

Должность: Ректор

Дата подписания: 04.12.2023 15:36:33

Уникальный программный ключ:

c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования «Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»
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
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Для освоения дисциплины необходимы компетенции, сформированные у обучающихся в соответствии с ФГОС среднего общего образования по дисциплинам социально-гуманитарного цикла.
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
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

3.1 Знать
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
3.2 Уметь
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.
3.3 Владеть
<ul style="list-style-type: none"> • навыками деловой коммуникации; • навыками деловой переписки; • навыками аргументированного изложения собственной точки зрения; • навыками публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики; • навыками критического восприятия информации

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Интер акт.	Примечание
	Раздел 1. Введение. Деловое общение людей как приоритетная социально-психологическая проблема						
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	
	Раздел 2. Социально- психологические основы делового общения						

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	
	Раздел 3. Формы делового общения						
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	
	Раздел 4. Личность в деловом общении						
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	
	Раздел 5. Конфликты в деловом общении						
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	
Раздел 6. Стрессы в деловом общении							
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	
Раздел 7. Деловое общение и карьерный успех							
7.1	Начальный этап профессиональной деятельности. Три правила карьерного успеха. /Ср/	1	2	ОК-1 ОК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
Раздел 8. Деловая этика и этикет							
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	
Раздел 9. Деловое общение при обслуживании клиентов							
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.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)				
6.1. Рекомендуемая литература				
6.1.1. Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	И.Ю.Скибицкая	Деловое общение: учебник и практикум	Москва "Юрайт", 2019	15
6.1.2. Дополнительная литература				
	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	http://biblioclub.ru/ - 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	http://biblioclub.ru/ - 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
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	Электронно-библиотечная система Лань			
6.3. Перечень программного обеспечения				
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			
6.4 Перечень информационных справочных систем				
6.4.1	1. Национальный цифровой ресурс «РУКОНТ» [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://rucont.ru/ .			
6.4.2	2. ЭБС znanium.com [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.znaniy.com/			
6.4.3	3. ЭБС «Университетская библиотека online» [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.biblioclub.ru .			
6.4.4	4. Книжный магазин DesignerBOOKS. Режим доступа: http://www.designerbooks.ru/ .			
6.4.5	http://ru.wikipedia.org			
6.4.6	http://www.ethicscenter.ru Этика – образовательный ресурсный центр			
6.4.7	http://www.abccba.ru Этика			
6.4.8	http://delovoi-etiket.ru/ Деловой этикет			
6.4.9	http://maymed.ru/ Интернет-этикет			
6.4.10	http://www.menjournal.ru/karyera/etiket/			
7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)				
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			
8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)				
Методические указания по выполнению практических работ для обучающихся по освоению дисциплины находятся в приложении к РПД.				