

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Дмитриев Николай Николаевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 20.06.2022 05:11:45
Уникальный программный ключ:
f7c6227919e4cdbfb4d7b682991f8553b37cafbd

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

имени А.А. ЕЖЕВСКОГО

Колледж автомобильного транспорта и агротехнологий

Утверждаю

Директор



к.п.н. Бельков Н.Н.

«20» июня 2019г.

Рабочая программа дисциплины

ОГСЭ.06 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Специальность 23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте

(по видам)

(программа подготовки специалистов среднего звена)

Форма обучения: очная / заочная

2 курс, 3 семестр / 2 курс (база 9 классов)

1 курс (база 11 классов)

Молодежный 2019

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины:

- дать студентам теоретические знания и практические навыки по овладению методикой и навыками ведения делового общения;
- о возможностях его практического применения для самостоятельной разработки и принятия управленческих решений на уровне среднего звена.

Основные задачи освоения дисциплины:

- понимание сущности и значения делового общения, чтобы строить свою речь, создавать устные и письменные тексты в соответствии с нормами русского литературного языка;
- освоение основных методов и специфических приемов делового общения и применение их на практике.

Результатом освоения дисциплины «ОГСЭ.06 Психология общения» обучающимися по специальности 23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам) является овладение основным видом профессиональной деятельности (ВПД) и соответствующими компетенциями.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Психология общения» находится в обязательной части общегуманитарного и социально-экономического цикла дисциплин учебного плана.

Дисциплина изучается на 4 курсе в 8 семестре (очное обучение), на 4 курсе (заочное обучение, база 9 классов); на 3 курсе (заочное обучение, база 11 классов).

3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения дисциплины обучающийся должен овладеть умениями и знаниями и в целях приобретения следующих компетенций:

Код	Наименование компетенции (планируемые результаты освоения ОП)	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы
-----	--	--

		формирования компетенции
	Общие компетенции	В области знания и понимания (А)
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.	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -взаимосвязь общения и деятельности; -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 <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; -использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	
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 в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 48 часов

4.1. Объем дисциплины и виды учебной работы:

4.1.1. Очная форма обучения: Семестр- 8, вид отчетности – контрольная работа

Вид учебной работы	Объем часов	
	всего	4 курс, 8 семестр
Общая трудоемкость дисциплины	48	48
Обязательная учебная нагрузка (всего)	32	32
в том числе:		
Лекции (Л)	28	28
Семинарские занятия (СЗ)	4	4
Лабораторные работы (ЛР)	-	-
Самостоятельная работа:	16	16
Курсовой проект (КП)	-	-
Курсовая работа (КР)	-	-
Расчетно-графическая работа (РГР)	-	-
Реферат (Р)	-	-
Эссе (Э)	-	-
Контрольная работа		
Самостоятельное изучение разделов	16	16
Самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам, рубежному контролю и т.д.)		
Промежуточная аттестация: 4 курс, 8 семестр – контрольная работа;		

2.1.2. Заочная форма обучения:

3 курс – вид отчетности – итоговая письменная контрольная работа (база 11 классов);

4 курс – вид отчетности – итоговая письменная контрольная работа (база 9 классов)

Вид учебной работы	Объем часов		
	всего	4 курс, база 9 классов	3 курс, база 11 классов
Общая трудоемкость дисциплины	48	48	48
Обязательная учебная нагрузка (всего)	2	2	2
в том числе:			
Лекции (Л)	2	2	2
Семинарские занятия (СЗ)	-	-	-
Лабораторные работы (ЛР)	-	-	-

Самостоятельная работа:	46	46	46
Курсовой проект (КП)	-	-	
Курсовая работа (КР)	-	-	
Расчетно-графическая работа (РГР)	-	-	
Реферат (Р)			
Эссе (Э)			
Контрольная работа			
Самостоятельное изучение разделов	46	46	46
Самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам, рубежному контролю и т.д.)			
Промежуточная аттестация: 3 курс – итоговая письменная контрольная работа (база 11 классов); 4 курс – итоговая письменная контрольная работа (база 9 классов)			

5. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества часов и видов учебных занятий:

5.1.1. Очная форма обучения:

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
ВВЕДЕНИЕ	Понятие «деловое общение». Деловое общение как общение между собеседниками для достижения деловой, т.е. предметной или информационной цели. Письменная и устная форма делового общения. Виды делового общения: запрос информации, деловое предложение, просьба, претензия, замечание, приказание, рекламирование и др. Сферы делового общения: производство, быт, общественные отношения, политика, межличностные, межгрупповые отношения. Формы делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, публичные выступления. Прямое и косвенное деловое общение. Речевое воздействие как механизм делового общения.	2	2
	Практические работы	Не предусмотрены	
РАЗДЕЛ 1. ОСНОВЫ ПСИХОЛОГИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ		10	
ТЕМА 1.1. Проявление индивидуальных	Типы темпераментов, характерные черты интровертов и экстравертов и их проявления в общении. Субъективные предпосылки и межличностных отношений. Типы собеседников и приемы общения с ними. Психологические приемы восприятия в межгрупповом и межличностном	2	2

особенностей личности в общении. Восприятие и понимание в процессе общения.	общении. Факторы восприятия: превосходства, привлекательности, отношения к нам. Механизмы понимания: идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия. Каузальная атрибуция – приписывание причин поведения другому человеку.		
	Практические работы	Не предусмотрены	
ТЕМА 1.2. Невербальные средства общения	Невербальные средства общения. Кинестетические средства: поза, жест, мимика, походка. Визуальный контакт (взгляд) и характеристики голоса. Такесические средства – динамические прикосновения. Проксемические характеристики ориентации и углов общения.	2	2
	Практические работы	Не предусмотрены	
ТЕМА 1.3. Вербальное общение	Основные элементы вербального общения. Умение говорить, задавать вопросы себе и другим, передавать информацию. Правила аудирования.	2	2
ТЕМА 1.4. Деловое общение в рабочей группе. Лидеры и их типы	Практическая работа №1 Деловое общение в рабочей группе. Общение и взаимодействие членов рабочей группы профессиональной, ценностно-мировоззренческих сферах и сфере межличностных отношений. Морально-психологический климат в коллективе. Формальное и неформальное лидерство в рабочей группе. Типы неформальных лидеров: вожак, лидер (в узком смысле слова), ситуативный лидер.	2	3
	Самостоятельная работа №1 Составление игрового сценария и решение ситуационных задач по теме «Деловая беседа»	2	
РАЗДЕЛ 2. ЭТИКА И ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ		18	
ТЕМА 2.1. Этика и деловой этикет. Профессиональная	Нравственно-этические качества делового человека. Этические категории: сочетание личных и общественных интересов, нравственная культура, потребность в общении, личностные отношения. Нравственные аспекты общения.	2	2

<p>этика. Визитные карточки в деловой жизни</p>	<p>Профессиональная этика. Деловой этикет. История зарождения этикета. Правила делового этикета. Визитные карточки. Внешний вид делового человека. Профессиональные моральные нормы: вежливость, предупредительность, тактичность, трудолюбие. Предназначение визитных карточек. Их виды. Правила оформления. Правила вручения.</p>		
	<p>Практические работы</p>	<p>Не предусмотрены</p>	
<p>ТЕМА 2.2. Внешний вид делового человека Деловые беседы, их подготовка и проведение. Деловая беседа (инсценирование)</p>	<p>Понятие «имидж». Имидж делового мужчины. Имидж деловой женщины Деловая беседа как основная форма делового общения. Этапы деловой беседы. Виды вопросов, сфера их применения. Тактические приемы для нейтрализации замечаний собеседника. Парирование замечаний собеседников.</p>	<p>2</p>	<p>2</p>
	<p>Практическая работа №2 Используя правила поведения вежливых партнеров, составить сценарий деловой беседы по теме, предложенной преподавателем, в соответствии со спецификой профессиональной деятельности, включая в беседу специальную терминологию.</p>	<p>2</p>	<p>3</p>
<p>ТЕМА 2.3. Деловое совещание</p>	<p>Классификация совещаний. Стили правоведения деловых совещаний. Основные правила ведения делового совещания.</p>	<p>2</p>	<p>2</p>
	<p>Практические работы</p>	<p>Не предусмотрены</p>	
<p>ТЕМА 2.4. Этические нормы телефонного разговора. Деловой телефонный разговор</p>	<p>Телефонный разговор в деловой коммуникации. Основные требования и особенности разговора по телефону. Подготовка делового телефонного разговора. Композиция и речевые особенности делового телефонного разговора. Образцы деловых телефонных разговоров.</p>	<p>2</p>	<p>2</p>

	Практические работы	Не предусмотрены	
<p>ТЕМА 2.5. Ведение переговоров с деловыми партнерами. <u>Методы ведения переговоров.</u> Деловые переговоры (инсценирование). Деловой протокол</p>	<p>Задачи переговоров. Стадия подготовки переговоров. Этапы процесса переговоров. Стадия достижения согласия. Недобросовестные приемы ведения переговоров и противостояние им. Завершение переговоров. Обеспечение надежности соглашения. Вариационный метод. Метод интеграции. Метод уравнивания. Компромиссный метод. На основе правил ведения переговоров с деловыми партнерами инсценировать переговорный процесс по самостоятельно выбранной теме с использованием специальной терминологии. Определение делового протокола. Необходимость соблюдения протокольных правил. Сотрудничество с иностранными партнерами.</p>	2	2
	Практические работы	Не предусмотрены	
	Самостоятельная работа №2 Составление игрового сценария и решения ситуационных задач по теме «Деловое совещание»	2	
	Самостоятельная работа №3 Составление игрового сценария и решения ситуационных задач по теме «Деловые переговоры»	4	
РАЗДЕЛ 3. КУЛЬТУРА ДЕЛОВОЙ РЕЧИ		18	
<p>ТЕМА 3.1. Основы культуры речи. Речевой этикет</p>	<p>Понятие «Речевая ситуация». Функциональные стили речи, их характерные особенности и стилевые речи. Свойства речи. Основы лексической стилистики русского языка. Изобразительно-выразительные свойства речи. Основы орфоэпии. Невербальные средства речи. Речевой этикет – коммуникативно-целевые установки. Интонационные намерения.</p>	2	2
	Практические работы	Не предусмотрены	

ТЕМА 3.2. Психологические особенности публичного выступления	План выступления. Задача плана-сделать речь стройной, логически связанной и последовательной. Тезисы или конспект выступления. Ясность, выразительность, скорость речи. Мимика, жесты.	2	2
	Практические работы	Не предусмотрены	
ТЕМА 3.3. Основы искусства полемики. Спор, его цели и подходы. Постановка вопросов и ответов в споре. Технология ответов на вопросы и замечания	Спор, его цели и подходы. Техника убеждения. Критика в споре. Об агрессии во время спора. Уловки и приемы их нейтрализации. Виды словесного убеждения (информирование, разъяснение, доказательство, опровержение), их структура и способы. Классификация вопросов: явно-скрытые; простые – сложные; уточняющие-восполняющие; открытое-закрытое; узловые-наводящие; корректные-некорректные. Основные виды ответов: прямые-косвенные; полные-частичные. Правила формулирования ответов.	2	2
	Практические работы	Не предусмотрены	
	Самостоятельная работа №4 Составление игрового сценария и решения ситуационных задач по теме «Конфликтные ситуации»	4	
ТЕМА 3.4. Правила деловой официальной переписки. Подготовка деловой документации	Внутренняя и внешняя деловая переписка. Виды документов по содержанию и назначению, по фактору доступности, по сфере деятельности, по тематике и функциональным признакам. Одноаспектные и многоаспектные деловые бумаги. Стандартные и нестандартные деловые бумаги. Унификация языка деловых документов. Языковые клише официальных документов. Понятие «распорядительные документы». Цели и задачи распорядительных документов. Типы распорядительных документов: приказ, закон, постановление. Структура приказа. Речевые клише, используемые в распорядительных документах .	2	2
	Практические работы	Не предусмотрены	

ТЕМА3.5. Правила деловой официальной переписки. Службное письмо, ответное письмо	Службное письмо. Виды делового письма: инициативное письмо (запрос, предложение, приглашение, напоминание, рекомендация, сопроводительное благодарственное письмо). Ответное письмо (письмо-ответ, письмо-отказ, письмо-извещение, письмо-подтверждение). Речевые клише. Частные деловые бумаги. Виды частных деловых бумаг: автобиография, заявление, доверенность, расписка, отчет, характеристика. Новые тенденции в деловой документации.	2	2
	Практические работы	Не предусмотрены	
	Самостоятельная работа №5 Используя языковые клише официальных документов, на основе вводных, предложенных преподавателем, подготовить, варианты частных деловых бумаг, вариант служебной записки (деловые письма).	4	
Контрольная работа		-	
ИТОГО		48	

5.2 Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества часов и видов учебных занятий:

5.2.1. Заочная форма обучения:

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
ВВЕДЕНИЕ	Лекции и практические занятия	Не предусмотрены	

	Самостоятельная работа		
	Понятие «деловое общение». Деловое общение как общение между собеседниками для достижения деловой, т.е. предметной или информационной цели. Письменная и устная форма делового общения. Виды делового общения: запрос информации, деловое предложение, просьба, претензия, замечание, приказание, рекламирование и др. Сферы делового общения: производство, быт, общественные отношения, политика, межличностные, межгрупповые отношения. Формы делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, публичные выступления. Прямое и косвенное деловое общение. Речевое воздействие как механизм делового общения.	2	
РАЗДЕЛ 1. ОСНОВЫ ПСИХОЛОГИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ		10	
ТЕМА 1.1. Проявление индивидуальных особенностей личности в общении. Восприятие и понимание в процессе общения.	Лекции и практические занятия	Не предусмотрены	
	Самостоятельная работа		
	Типы темпераментов, характерные черты интровертов и экстравертов и их проявления в общении. Субъективные предпосылки и межличностных отношений. Типы собеседников и приемы общения с ними. Психологические приемы восприятия в межгрупповом и межличностном общении. Факторы восприятия: превосходства, привлекательности, отношения к нам. Механизмы понимания: идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия. Каузальная атрибуция – приписывание причин поведения другому человеку.	2	
ТЕМА 1.2. Невербальные средства общения	Лекции и практические занятия	Не предусмотрены	
	Самостоятельная работа		

	Невербальные средства общения. Кинесические средства: поза, жест, мимика, походка. Визуальный контакт (взгляд) и характеристики голоса. Такесические средства – динамические прикосновения. Проксемические характеристики ориентации и углов общения.	2	
ТЕМА 1.3. Вербальное общение	Лекции и практические занятия	Не предусмотрены	
	Самостоятельная работа		
	Основные элементы вербального общения. Умение говорить, задавать вопросы себе и другим, передавать информацию. Правила аудирования.	2	
ТЕМА 1.4. Деловое общение в рабочей группе. Лидеры и их типы	Содержание учебного материала		
	Деловое общение в рабочей группе. Общение и взаимодействие членов рабочей группы профессиональной, ценностно-мировоззренческих сферах и сфере межличностных отношений. Морально-психологический климат в коллективе.	2	2
	Практические занятия	Не предусмотрены	
	Самостоятельная работа Формальное и неформальное лидерство в рабочей группе. Типы неформальных лидеров: вожак, лидер (в узком смысле слова), ситуативный лидер. Составление игрового сценария и решение ситуационных задач по теме «Деловая беседа»	2	
РАЗДЕЛ 2. ЭТИКА И ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ		18	
ТЕМА 2.1. Этика и деловой этикет. Профессиональная этика. Визитные карточки в деловой жизни	Лекции и практические занятия	Не предусмотрены	
	Самостоятельная работа		
	Нравственно-этические качества делового человека. Этические категории: сочетание личных и общественных интересов, нравственная культура, потребность в общении, личностные отношения. Нравственные аспекты общения. Профессиональная этика. Деловой этикет. История зарождения этикета. Правила делового этикета. Визитные карточки. Внешний вид делового человека.	2	

	<p>Профессиональные моральные нормы: вежливость, предупредительность, тактичность, трудолюбие.</p> <p>Предназначение визитных карточек. Их виды. Правила оформления. Правила вручения.</p>		
ТЕМА 2.2. Внешний вид делового человека Деловые беседы, их подготовка и проведение. Деловая беседа (инсценирование)	Лекции и практические занятия	Не предусмотрены	
	Самостоятельная работа		
	<p>Понятие «имидж». Имидж делового мужчины. Имидж деловой женщины</p> <p>Деловая беседа как основная форма делового общения. Этапы деловой беседы.</p> <p>Виды вопросов, сфера их применения. Тактические приемы для нейтрализации замечаний собеседника. Парирование замечаний собеседников.</p> <p>Используя правила поведения вежливых партнеров, составить сценарий деловой беседы по теме, предложенной преподавателем, в соответствии со спецификой профессиональной деятельности, включая в беседу специальную терминологию.</p>	4	
ТЕМА 2.3. Деловое совещание	Классификация совещаний. Стили правоведения деловых совещаний. Основные правила ведения делового совещания.	2	
ТЕМА 2.4. Этические нормы телефонного разговора. Деловой телефонный разговор	Лекции и практические занятия	Не предусмотрены	
	Самостоятельная работа		
	<p>Телефонный разговор в деловой коммуникации. Основные требования и особенности разговора по телефону.</p> <p>Подготовка делового телефонного разговора. Композиция и речевые особенности делового телефонного разговора. Образцы деловых телефонных разговоров.</p>	2	
ТЕМА 2.5. Ведение	Лекции и практические занятия	Не предусмотрены	

<p>переговоров с деловыми партнерами. Методы ведения переговоров. Деловые переговоры (инсценирование). Деловой протокол</p>	<p>Самостоятельная работа</p> <p>Задачи переговоров. Стадия подготовки переговоров. Этапы процесса переговоров. Стадия достижения согласия. Недобросовестные приемы ведения переговоров и противостояние им. Завершение переговоров. Обеспечение надежности соглашения. Вариационный метод. Метод интеграции. Метод уравнивания. Компромиссный метод. На основе правил ведения переговоров с деловыми партнерами инсценировать переговорный процесс по самостоятельно выбранной теме с использованием специальной терминологии. Определение делового протокола. Необходимость соблюдения протокольных правил. Сотрудничество с иностранными партнерами. Составление игрового сценария и решения ситуационных задач по теме «Деловое совещание» Составление игрового сценария и решения ситуационных задач по теме «Деловые переговоры»</p>	<p>8</p>	
<p>РАЗДЕЛ 3. КУЛЬТУРА ДЕЛОВОЙ РЕЧИ</p>		<p>18</p>	
<p>ТЕМА 3.1. Основы культуры речи. Речевой этикет</p>	<p>Лекции и практические занятия</p> <p>Самостоятельная работа</p> <p>Понятие «Речевая ситуация». Функциональные стили речи, их характерные особенности и стилевые речи. Свойства речи. Основы лексической стилистики русского языка. Изобразительно-выразительные свойства речи. Основы орфоэпии. Невербальные средства речи. Речевой этикет – коммуникативно-целевые установки. Интонационные намерения.</p>	<p>Не предусмотрены</p> <p>2</p>	
	<p>Лекции и практические занятия</p>	<p>Не предусмотрены</p>	

<p>ТЕМА 3.2. Психологические особенности публичного выступления</p>	<p>Самостоятельная работа План выступления. Задача плана-сделать речь стройной, логически связанной и последовательной. Тезисы или конспект выступления. Ясность, выразительность, скорость речи. Мимика, жесты.</p>	<p>2</p>	
<p>ТЕМА 3.3. Основы искусства полемики. Спор, его цели и подходы. Постановка вопросов и ответов в споре. Технология ответов на вопросы и замечания</p>	<p>Лекции и практические занятия</p>	<p>Не предусмотрены</p>	
	<p>Самостоятельная работа Спор, его цели и подходы. Техника убеждения. Критика в споре. Об агрессии во время спора. Уловки и приемы их нейтрализации. Виды словесного убеждения (информирование, разъяснение, доказательство, опровержение), их структура и способы. Классификация вопросов: явно-скрытые; простые – сложные; уточняющие-восполняющие; открытое-закрытое; узловые-наводящие; корректные-некорректные. Основные виды ответов: прямые-косвенные; полные-частичные. Правила формулирования ответов. Составление игрового сценария и решения ситуационных задач по теме «Конфликтные ситуации»</p>	<p>6</p>	
	<p>Лекции и практические занятия</p>	<p>Не предусмотрены</p>	
	<p>Самостоятельная работа</p>		
<p>ТЕМА 3.4. Правила деловой официальной переписки. Подготовка деловой документации</p>	<p>Внутренняя и внешняя деловая переписка. Виды документов по содержанию и назначению, по фактору доступности, по сфере деятельности, по тематике и функциональным признакам. Одноаспектные и многоаспектные деловые бумаги. Стандартные и нестандартные деловые бумаги. Унификация языка деловых документов. Языковые клише официальных документов. Понятие «распорядительные документы». Цели и задачи распорядительных документов. Типы распорядительных документов: приказ, закон, постановление. Структура приказа. Речевые клише, используемые в распорядительных документах.</p>	<p>2</p>	

ТЕМА3.5. Правила деловой официальной переписки. Служебное письмо, ответное письмо	Лекции и практические занятия	Не предусмотрены	
	Самостоятельная работа		
	Служебное письмо. Виды делового письма: инициативное письмо (запрос, предложение, приглашение, напоминание, рекомендация, сопроводительное благодарственное письмо). Ответное письмо (письмо-ответ, письмо-отказ, письмо-извещение, письмо-подтверждение). Речевые клише. Частные деловые бумаги. Виды частных деловых бумаг: автобиография, заявление, доверенность, расписка, отчет, характеристика. Новые тенденции в деловой документации. Используя языковые клише официальных документов, на основе вводных, предложенных преподавателем, подготовить, варианты частных деловых бумаг, вариант служебной записки (деловые письма).	6	
ИТОГО		48	

6. Информационное обеспечение обучения (перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы)

6.1.1 Основная литература:

1. Лисс, Э.М. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебник / Э.М. Лисс, А.С. Ковальчук. – М. : Дашков и К, 2018. – 343 с. // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/103741>.

6.1.2 Дополнительная литература:

1. Чернышова, Л. И. Деловое общение [Электронный ресурс] : учеб. для вузов / Л. И. Чернышова. – Электрон. текстовые дан. и прогр. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2011. – 1 эл. опт. диск. – (Учебная литература для высшего и среднего профессионального образования).
2. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник для нач. проф. Образовани / Г. М. Шеламова. – 13-е изд., стер. – М.: Академия, 2014. – 190 с. (10 экз.)
3. Кузнецов И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс] : учеб. пособие / И.Н. Кузнецов. – М.: Дашков и К, 2017. – 524 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/93544>
4. Логутова Е. В. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Е. В. Логутова, И. С. Якиманская, Н. Н. Биктина. - Электрон. текстовые дан. - Оренбург : ОГУ, 2013. - 196 с. – Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/216152>
5. Измайлова Е.Н. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е. Н. Измайлова, Э. Г. Касимова . – Уфа : УГУЭС, 2014. – 272 с. – Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/314968>.
6. Прохорова И.Ф. Психология делового общения: учебное пособие [Электронный ресурс] / И.Ф. Прохорова. – Архангельск : Северный (Арктический) федеральный университет имени М.В. Ломоносова, 2013. – 104 с. – Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/374298>.
7. Яновская И.В. Основы делового общения в сфере АПК [Электронный ресурс] : учеб. пособие / И.В. Яновская, С.А. Цепляева. – Волгоград : Волгоградский ГАУ, 2016. – 136 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/100787>.

9. Введенская Л.А. Русский язык и культура речи : учеб. пособие для вузов / Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова, Е.Ю. Кашаева. – 31-е изд. – Ростов н/Д : Феникс, 2013. – 539 с.
8. Русских В.Г. Деловое общение [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. Г. Русских. – Ч.1. – Электрон. текстовые дан. – Липецк: Изд-во ЛИК, 2011. – 69 с. – Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/151481>.

7. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

№ п/п	Наименование оборудованных учебных кабинетов, лабораторий и др. объектов для проведения учебных занятий	Основное оборудование	Форма использования
1.	Ауд. 426 Кабинет социально-экономических дисциплин	Специализированная мебель: столы ученические - 13 шт., стол преподавателя – 1 шт., стулья - 27 шт., трибуна - 1 шт. Технические средства обучения: доска маркерная - 1 шт., учебно-наглядные пособия.	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации
2.	Ауд. 428	Специализированная мебель: стол преподавателя –13 шт., стулья - 13 шт. Технические средства обучения: Монитор LCD LG Flatron E2041T, Принтер Canon, Системный блок Invin EAR-003BS/450W, Экран 152*152 на штат. Consul, Проектор Aser 1230 PK 2300, Ноутбук ASUS K50 Series, Монитор LG Flatron W 1942SE-RE, Системный блок Intel E5700 BOX, учебно-наглядные пособия. Список ПО на компьютере: Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010, Kaspersky Business Space Security Russian Edition, LibreOffice 6.3.3, Adobe Acrobat Reader, Mozilla Firefox 83.x, Opera 72.x, Google Chrome 86.x.	Аудитория для индивидуальных консультаций, хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования (кафедра философии, социологии и истории).
	Ауд. 303	Специализированная мебель: Стол - 11 шт.; Стул - 11 шт. Технические средства обучения: 11 персональных компьютеров подключенных к сети "Интернет" и доступом в электронную информационно-образовательную среду ФГБОУ ВО Иркутского ГАУ и электронно-библиотечную систему (электронной библиотеки); сканер CanoScan LIDE 110 - 2 шт.; Принтер HP Lazer Jet P 2055 - 1 шт.; Принтер HP Lazer Jet M 1132 MFP - 1 шт. Список ПО на компьютере: Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010,	Аудитория для проведения консультационных и самостоятельных занятий; занятий семинарского типа, индивидуальных консультаций, курсового проектирования (выполнения курсовых работ)

		Kaspersky Business Space Security Russian Edition, LibreOffice 6.3.3, Adobe Acrobat Reader, Mozilla Firefox 83.x, Opera 72.x, Google Chrome 86.x.	
--	--	---	--

7.1 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине:

№ п/п	Наименование программного обеспечения	Договор №, дата, организация
Лицензионное программное обеспечение		
1	Microsoft Windows 7	Акт на передачу прав Н-0005792 от 08.06.2011 года
2	Microsoft Office 2010	
3	Kaspersky Business Space Security Russian Edition	
Свободно распространяемое программное обеспечение		
1	LibreOffice 6.3.3	
2	Adobe Acrobat Reader	
3	Mozilla Firefox 83.x	
4	Opera 72.x	
5	Google Chrome 86.x.	

8. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, выполнения обучающимися индивидуальных заданий и тестирования.

Результаты обучения (освоенные умения и знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>знать: -взаимосвязь общения и деятельности; -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</p> <p>уметь: -применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; -использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</p>	<p>Текущий контроль: - решении ситуационных задач; - соответствие отобранной информации выданному заданию. - наблюдение при выполнении самостоятельных работ; - тестирование; - ответы на вопросы. Промежуточный контроль - контрольная работа</p> <p>Текущий контроль: - решении ситуационных задач; - соответствие отобранной информации выданному заданию. - наблюдение при выполнении самостоятельных работ; - тестирование; - ответы на вопросы. Промежуточный контроль - контрольная работа</p>

Формы, методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся сформированность общих компетенций, обеспечивающих их умения.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый	– полнота представления социальной значимости профессии техника;	Текущий контроль: - решении ситуационных задач; - соответствие отобранной

интерес.	– проявление интереса к будущей профессиональной деятельности;	информации выданному заданию. - наблюдение при выполнении самостоятельных работ; - тестирование; - ответы на вопросы. Промежуточный контроль: контрольная работа
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	- обоснованность применения методов и способов решения профессиональных задач, анализ эффективности и качества их выполнения	Текущий контроль: - решении ситуационных задач; - соответствие отобранной информации выданному заданию. - наблюдение при выполнении самостоятельных работ; - тестирование; - ответы на вопросы. Промежуточный контроль: контрольная работа
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	– точность и оперативность оценки ситуации в стандартных условиях и принятие решений;	Текущий контроль: - решении ситуационных задач; - соответствие отобранной информации выданному заданию. - наблюдение при выполнении самостоятельных работ; - тестирование; - ответы на вопросы. Промежуточный контроль: контрольная работа
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	– оперативность поиска информации; - соответствие выбранной информации поставленной производственной задачи;	Текущий контроль: - решении ситуационных задач; - соответствие отобранной информации выданному заданию. - наблюдение при выполнении самостоятельных работ; - тестирование; - ответы на вопросы. Промежуточный контроль: контрольная работа

<p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p>	<p>- использование информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности техника</p>	<p>Текущий контроль: - решении ситуационных задач; - соответствие отобранной информации выданному заданию. - наблюдение при выполнении самостоятельных работ; - тестирование; - ответы на вопросы. Промежуточный контроль: контрольная работа</p>
<p>ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p>	<p>- эффективность взаимодействия с обучающимися, коллегами</p>	<p>Текущий контроль: - решении ситуационных задач; - соответствие отобранной информации выданному заданию. - наблюдение при выполнении самостоятельных работ; - тестирование; - ответы на вопросы. Промежуточный контроль: контрольная работа</p>
<p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.</p>	<p>– полнота ответственности за работу подчиненных и за результат выполнения заданий; - полнота ответственности при выполнении профессиональных обязанностей техника</p>	<p>Текущий контроль: - решении ситуационных задач; - соответствие отобранной информации выданному заданию. - наблюдение при выполнении самостоятельных работ; - тестирование; - ответы на вопросы. Промежуточный контроль: контрольная работа</p>
<p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p>	<p>- эффективность планирования обучающимися повышения личностного уровня и своевременности повышения своей квалификации</p>	<p>Текущий контроль: - решении ситуационных задач; - соответствие отобранной информации выданному заданию. - наблюдение при выполнении самостоятельных работ; - тестирование;</p>

		<ul style="list-style-type: none"> - ответы на вопросы. Промежуточный контроль: контрольная работа
<p>ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - рациональность использования инновационных технологий в профессиональной деятельности 	<ul style="list-style-type: none"> Текущий контроль: - решении ситуационных задач; - соответствие отобранной информации выданному заданию. - наблюдение при выполнении самостоятельных работ; - тестирование; - ответы на вопросы. Промежуточный контроль: контрольная работа

Программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам)

Разработчик:

Преподаватель первой квалификационной категории  Великородова М.П.

(квалификационная категория)

(ФИО)

Рабочая программа одобрена

на заседании предметно-цикловой комиссии социально-экономических и естественнонаучных дисциплин

Протокол №10 от «18» июня 2019 г.

Председатель ПЦК



Долгих О.В.

(подпись)

(Ф.И.О.)

**Рабочая программа рассмотрена и рекомендована к утверждению
внешним экспертом**

К.п.н., доцент ФГОУ ВО Иркутский ГАУ им. А.А. Ежевского
(должность, звание, квалификационная категория)



Факторович Т. В.