

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Дмитриев Николай Николаевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 2019.06.20 15:15:39  
Уникальный программный ключ:  
f7c6227919e4cdbfb4d7b682991f8553b37cafb

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
имени А.А. ЕЖЕВСКОГО

Колледж автомобильного транспорта и агротехнологий

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор



Н.Н. Бельков

« 20 » июня 2019 г

Рабочая программа дисциплин  
ОГСЭ.07 ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

---

Специальность 23.02.03 Техническое обслуживание и ремонт автомобильного  
транспорта

(программа подготовки специалистов среднего звена)

Форма обучения: очная / заочная  
2курс, семестр 4 / 3 курс

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

### **Цель освоения дисциплины:**

- освоение обучающимися этических основ, форм и сфер делового общения с деловыми и официальными лицами и зарубежными (и общественными) партнерами в рамках делового протокола, этических норм, требований этикета, сложившихся на основе исторической практики и отчасти закрепленных в нормативных документах и международных конвенциях.

### **Основные задачи освоения дисциплины:**

усвоение базисных знаний о природе и сущности общения, его истоках и роли в жизни общества;

- улучшение навыков позитивного общения на основе взаимопонимания, преодоления коммуникативных барьеров, личного влияния;

-рассмотрение социально-психологических закономерностей рекламной деятельности;

-изучение этических основ делового общения и формирования современной деловой культуры, деловой этики в рекламе;

-изучение теории и практики ведения деловых переговоров, их организации и подготовки;

-освоение психологии делового общения, тактических приемов на переговорах и техники аргументации, предотвращения конфликтных ситуаций;

-анализ видов деловой переписки (включая международную), особенности составления деловых документов в области рекламы;

-теоретическое и практическое освоение методики организации и проведения деловых бесед, коммерческих переговоров, деловых совещаний, официальных приемов, брифингов, пресс-конференций и использования современных средств коммуникации;

-планирование, разработка и организация различных видов и форм делового взаимодействия в рекламном бизнесе.

-рассмотрение вопросов делового этикета, бизнес-протокола и атрибутов делового общения; изучение исторических аспектов развития делового протокола.

-понимание сущности и значения бухгалтерского учета в финансово-экономической системе государства;

-освоение основных методов и специфических приемов бухгалтерского учета и применение их на практике.

Результатом освоения дисциплины «ОГСЭ.07 Деловое общение» обучающимися по специальности 23.02.03 Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта является овладение основным видом профессиональной деятельности (ВПД) и соответствующими компетенциями.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Деловое общение» находится в вариативной части цикла общего гуманитарного и социально-экономического цикла дисциплин учебного плана.

Дисциплина изучается на 2 курсе в 4 семестре (очное обучение), 3 курсе (заочное обучение).

## 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.	знать: -взаимосвязь общения и деятельности;
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	-цели, функции, виды и уровни общения; -роли и ролевые ожидания в общении;
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	-виды социальных взаимодействий; -механизмы взаимопонимания в общении;
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	-техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; -этические принципы общения; -источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов
		В области интеллектуальных навыков (В)
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	уметь: -применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной
ОК 6	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	деятельности;

ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	-использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
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 38 часов

##### 4.1. Объем дисциплины и виды учебной работы:

4.1.1. Очная форма обучения: Семестр – 4, вид отчетности – контрольная работа (4 семестр).

Вид учебной работы	Объем часов	
	всего	4 семестр
Общая трудоемкость дисциплины	38	38
Обязательная учебная нагрузка (всего)	32	32
в том числе:		
Лекции (Л)	32	32
Семинарские занятия (СЗ)		
Практические занятия (ПЗ)		
Самостоятельная работа:	6	6
Курсовой проект (КП)		
Курсовая работа (КР)		
Расчетно-графическая работа (РГР)		
Реферат (Р)		
Эссе (Э)		
Контрольная работа		
Самостоятельное изучение разделов		
Самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам, рубежному контролю и т.д.)	6	6
Подготовка и сдача экзамена		
Подготовка и сдача зачета	-	-

4.1.2 Заочная форма обучения: курс– 3, вид отчетности – контрольная работа, итоговая письменная контрольная работа,– (3 курс),

Вид учебной работы	Объем часов	
	всего	3курс
Общая трудоемкость дисциплины	38	38
Обязательная учебная нагрузка (всего)	2	2
в том числе:		
Лекции (Л)	2	2
Семинарские занятия (СЗ)		
Практические занятия (ПЗ)		
Самостоятельная работа:	36	36
Курсовой проект (КП)		
Курсовая работа (КР)		
Расчетно-графическая работа (РГР)		
Реферат (Р)		
Эссе (Э)		
Контрольная работа		
Самостоятельное изучение разделов	30	30
Самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам, рубежному контролю и т.д.)	6	6
Подготовка и сдача экзамена		
Подготовка и сдача зачета	-	-

## 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	Содержание	2	2
	<p>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.</p>		
<b>РАЗДЕЛ 1. ОСНОВЫ ПСИХОЛОГИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ</b>			
ТЕМА 1.1. Проявление индивидуальных особенностей личности в общении. Восприятие и понимание в процессе общения.	Содержание	2	2
	<p>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.</p>		
ТЕМА 1.2. Невербальные средства общения	Содержание	2	2

	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.		
ТЕМА 1.3. Вербальное общение	Содержание	2	2
	Основные элементы вербального общения. Умение говорить, задавать вопросы себе и другим, передавать информацию. Правила аудирования.		
ТЕМА 1.4. Деловое общение в рабочей группе. Лидеры и их типы	Содержание	2	
	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.		
Самостоятельная работа	Составление игрового сценария и решение ситуационных задач по теме «Деловая беседа»	2	
<b>РАЗДЕЛ 2. ЭТИКА И ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ</b>			
ТЕМА 2.1. Этика и деловой этикет. Профессиональная этика. Визитные карточки в деловой жизни	Содержание	2	2
	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. Профессиональные моральные нормы: вежливость, предупредительность, тактичность, трудолюбие. Предназначение визитных карточек. Их виды. Правила оформления. Правила вручения.		
ТЕМА 2.2. Внешний вид делового человека	Содержание	2	2

	Понятие «имидж». Имидж делового мужчины. Имидж деловой женщины		
ТЕМА 2.3. Деловые беседы, их подготовка и проведение. Деловая беседа (инсценирование)	Деловая беседа как основная форма делового общения. Этапы деловой беседы. Виды вопросов, сфера их применения. Тактические приемы для нейтрализации замечаний собеседника. Парирование замечаний собеседников. Используя правила поведения вежливых партнеров, составить сценарий деловой беседы по теме, предложенной преподавателем, в соответствии со спецификой профессиональной деятельности, включая в беседу специальную терминологию.	2	2
ТЕМА 2.4. Деловое совещание	Содержание Классификация совещаний. Стили правоведения деловых совещаний. Основные правила ведения делового совещания.	2	2
ТЕМА 2.5. Этические нормы телефонного разговора. Деловой телефонный разговор	Содержание 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.	2	2
ТЕМА 2.6. Ведение переговоров с деловыми партнерами. Методы ведения переговоров. Деловые переговоры (инсценирование). Деловой протокол	Содержание 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.	2	2
Самостоятельная работа	Составление игрового сценария и решения ситуационных задач по теме	2	

	«Деловое совещание»		
РАЗДЕЛ 3. КУЛЬТУРА ДЕЛОВОЙ РЕЧИ			
ТЕМА 3.1. Основы культуры речи. Речевой этикет	Содержание 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	2	2
ТЕМА 3.2. Психологические особенности публичного выступления	Содержание План выступления. Задача плана-сделать речь стройной, логически связанной и последовательной. Тезисы или конспект выступления. Ясность, выразительность, скорость речи. Мимика, жесты.	2	2
ТЕМА 3.3. Основы искусства полемики. Спор, его цели и подходы. Постановка вопросов и ответов в споре. Технология ответов на вопросы и замечания	Содержание 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
ТЕМА 3.4. Правила деловой официальной переписки. Подготовка деловой документации	Содержание 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. Служебное письмо. Виды делового письма: инициативное письмо (запрос, предложение, приглашение, напоминание, рекомендация, сопроводительное	2	2

	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).		
Самостоятельная работа	Составление частных деловых бумаг и служебных записок (деловых писем)	2	
Зачёт		2	
Итого		38 часов	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

### 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	Содержание 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
РАЗДЕЛ 1. ОСНОВЫ ПСИХОЛОГИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ. Самостоятельное изучение			
ТЕМА 1.1. Проявление индивидуальных особенностей личности в общении. Восприятие и понимание в процессе общения.	Содержание 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	2
ТЕМА 1.2. Невербальные средства общения	Содержание 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	2

ТЕМА 1.3. Вербальное общение	Содержание	2	2
	Основные элементы вербального общения. Умение говорить, задавать вопросы себе и другим, передавать информацию. Правила аудирования.		
ТЕМА 1.4. Деловое общение в рабочей группе. Лидеры и их типы	Содержание	2	
	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.		
<b>РАЗДЕЛ 2. ЭТИКА И ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ. Самостоятельное изучение</b>			
ТЕМА 2.1. Этика и деловой этикет. Профессиональная этика. Визитные карточки в деловой жизни	Содержание	2	2
	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. Профессиональные моральные нормы: вежливость, предупредительность, тактичность, трудолюбие. Предназначение визитных карточек. Их виды. Правила оформления. Правила вручения.		
ТЕМА 2.2. Внешний вид делового человека	Содержание	2	2
	Понятие «имидж». Имидж делового мужчины. Имидж деловой женщины		
ТЕМА 2.3. Деловые беседы, их подготовка и проведение. Деловая беседа (инсценирование)	Содержание	2	2
	Деловая беседа как основная форма делового общения. Этапы деловой беседы. Виды вопросов, сфера их применения. Тактические приемы для нейтрализации замечаний собеседника. Парирование замечаний собеседников. Используя правила поведения вежливых партнеров, составить сценарий деловой беседы по теме, предложенной преподавателем, в соответствии со спецификой профессиональной деятельности, включая в беседу специальную терминологию.		

ТЕМА 2.4. Деловое совещание	Содержание	2	2
	Классификация совещаний. Стили правоведения деловых совещаний. Основные правила ведения делового совещания.		
ТЕМА 2.5. Этические нормы телефонного разговора. Деловой телефонный разговор	Содержание	2	2
	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.		
ТЕМА 2.6. Ведение переговоров с деловыми партнерами. Методы ведения переговоров. Деловые переговоры (инсценирование). Деловой протокол	Содержание	2	2
	Задачи переговоров. Стадия подготовки переговоров. Этапы процесса переговоров. Стадия достижения согласия. Недобросовестные приемы ведения переговоров и противостояние им. Завершение переговоров. Обеспечение надежности соглашения.		
	Содержание	2	
	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.		
РАЗДЕЛ 3. КУЛЬТУРА ДЕЛОВОЙ РЕЧИ. Самостоятельное изучение			
ТЕМА 3.1. Основы культуры речи. Речевой этикет	Содержание	2	2
	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		
ТЕМА 3.2. Психологические особенности публичного выступления	Содержание	2	2
	План выступления. Задача плана-сделать речь стройной, логически связанной и последовательной. Тезисы или конспект выступления. Ясность, выразительность, скорость речи. Мимика, жесты.		

<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>	Содержание	2	2
	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	
<p>ТЕМА 3.4. Правила деловой официальной переписки. Подготовка деловой документации</p>	Содержание	2	2
	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. Служебное письмо. Виды делового письма: инициативное письмо (запрос, предложение, приглашение, напоминание, рекомендация, сопроводительное благодарственное письмо).	2	
	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).	2	
Зачёт			
Итого		38 часов	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины<sup>1</sup>:

#### 6.1.1. Основная литература:

1. Деловое общение [Электронный ресурс] : учеб. пособие. - Москва : Дашков и К, 2017. - 528 с. - Режим доступа:<https://e.lanbook.com/book/93544>. - ISBN 978-5-394-02804-5 : Б. ц. Режим доступа – <https://e.lanbook.com/book/93544>
2. Профессиональная этика и служебный этикет [Электронный ресурс] / Ольга Ивановна Уланова. - Пенза : РИО ПГАУ, 2018. - 169 с. : нет. - Режим доступа:<https://lib.rucont.ru/efd/671271>. - Б. ц. Режим доступа:<https://lib.rucont.ru/efd/671271>
3. 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>.
4. 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>.
5. 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>.
6. Прохорова, И. Ф. Психология делового общения : учебное пособие / И. Ф. Прохорова. — Архангельск : САФУ, 2014. — 103 с. — ISBN 978-5-261-00833-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/96601>
7. 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. осн.)
8. 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>.

#### 6.1.2. Дополнительная литература:

1. 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. (10 экз.)

2. Бороздина Г.В. Психология делового общения : учебник / Г.В. Бороздина. – 2-е изд. – М.: ИНФРА-М, 2009. – 294 с. (2 экз. лучше в доп.)
3. Павлова Л.Г. Основы делового общения: учебное пособие / Л. Г. Павлова ; под ред. Л.А. Введенской. – Ростов н/Д: Феникс, 2008. – 311 с. (3 экз.)
4. Энциклопедия этикета / сост. О. И. Максименко. – М. : Астрель : АСТ, 2000. – 512 с. (1 экз.)
5. Кузнецов И.Н. Деловой этикет : учеб. пособие для студентов вузов / И.Н. Кузнецов. – М.: ИНФРА-М, 2015. – 347 с. (3 экз.)
6. 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.ruont.ru/efd/151481>.
7. Русских В.Г. Деловое общение [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. Г. Русских. – Ч.2. – Электрон. текстовые дан. – Липецк: Изд-во ЛИК....

## **6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины:**

1 Портал психологии - "Psychology.ru": [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.psychology.ru>

3 Электронная библиотека учебников:[Электронный ресурс] - Режим доступа:<http://studentam.net/>

4Библиотека Гумер - гуманитарные науки: [Электронный ресурс] - Режим доступа:<http://www.gumer.info/>

5 PSYLIB: Психологическая библиотека "Самопознание и саморазвитие": [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://psylib.kiev.ua/>

## **6.3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине:**

1. Основы делового общения в сфере АПК [Электронный ресурс] / И. В. Яновская, С. А. Цепляева. - : Волгоградский ГАУ, 2016. - 136 с. - Режим доступа:<https://e.lanbook.com/book/100787>. - ISBN 978-5-85536-959-5 : Б. ц.Рекомендовано Учебно-методическим объединением вузов Российской Федерации по агроинженерному образованию в качестве учебного пособия для студентов, обучающихся по направлению подготовки «Агроинженерия». Режим доступа – <https://e.lanbook.com/book/100787>
2. Международные деловые переговоры [Электронный ресурс] : учебное пособие / К. Ю. Михайлова, А. В. Трухачев. - 6-е изд., перераб. и доп. - Ставрополь : АГРУС, 2013. - 368 с. ; есть. - Режим доступа:<https://lib.rucont.ru/efd/314437>. - ISBN 978-5-9596-0974-0 : Б. ц. Перейти к внешнему ресурсу <https://lib.rucont.ru/efd/314437>

Помимо рекомендованной основной и дополнительной литературы, а также ресурсов Интернет, в процессе самостоятельной работы студенты могут пользоваться следующими методическими материалами:

1. Культура делового общения [Текст] : практ. пособие / Ф. А. Кузин. - 5-е изд., перераб. и доп. - М. : Ось-89, 2000. - 319 с.

#### 6.4. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине:

В процессе лекционных и практических занятий используется следующее лицензионное программное обеспечение и информационные справочные системы:

№ п/п	Наименование программного обеспечения	Договор №, дата, организация
<b>Лицензионное программное обеспечение</b>		
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	
<b>Свободно распространяемое программное обеспечение</b>		
1	LibreOffice 6.3.3	
2	Adobe Acrobat Reader	
3	Mozilla Firefox 83.x	
4	Opera 72.x	
5	Google Chrome 86.x.	

### 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.	Аудитория 426 Кабинет социально-экономических дисциплин	<b>Специализированная мебель:</b> столы ученические - 13 шт., стол преподавателя – 1 шт., стулья - 27 шт., трибуна - 1 шт. <b>Технические средства обучения:</b> доска маркерная - 1 шт., учебно-наглядные пособия	<i>Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации</i>
2.	Аудитория 428	<b>Специализированная мебель:</b> стол преподавателя – 13 шт., стулья - 13 шт. <b>Технические средства обучения:</b> Монитор	<i>Аудитория для индивидуальных консультаций, хранения</i>

		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. <b>Список ПО на компьютере:</b> 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.	<i>и профилактического обслуживания учебного оборудования (кафедра философии, социологии и истории).</i>
3.	Аудитория 303 научно-библиографический отдел	<b>Специализированная мебель:</b> Стол - 11 шт.; Стул - 11 шт. <b>Технические средства обучения:</b> 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. <b>Список ПО на компьютере:</b> 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.	<i>Аудитория для проведения консультационных и самостоятельных занятий; занятий семинарского типа, индивидуальных консультаций, курсового проектирования (выполнения курсовых работ).</i>

## 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
<i>Уметь:</i> -применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	Контрольный экспресс-опрос

-использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	
<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-взаимосвязь общения и деятельности;</li> <li>-цели, функции, виды и уровни общения;</li> <li>-роли и ролевые ожидания в общении;</li> <li>-виды социальных взаимодействий;</li> <li>-механизмы взаимопонимания в общении;</li> <li>-техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li> <li>-этические принципы общения;</li> <li>-источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов</li> </ul>	<p>Контрольный экспресс-опрос;</p> <p>Индивидуальные задания;</p> <p>Анализ проблемных ситуаций.</p>

Формы, методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся сформированность профессиональных и 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 интерес.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– полнота представления социальной значимости профессии техника;</li> <li>– проявление интереса к будущей профессиональной деятельности;</li> </ul>	<p>Текущий контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- решении ситуационных задач;</li> <li>- соответствие отобранной информации выданному заданию.</li> <li>- наблюдение при выполнении самостоятельных работ;</li> <li>- тестирование;</li> <li>- ответы на вопросы.</li> </ul> <p>Промежуточный контроль: контрольная работа</p>
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	<p>Текущий контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- решении ситуационных задач;</li> <li>- соответствие отобранной информации выданному заданию.</li> <li>- наблюдение при выполнении самостоятельных работ;</li> <li>- тестирование;</li> <li>- ответы на вопросы.</li> </ul> <p>Промежуточный контроль: контрольная работа</p>
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них	– точность и оперативность оценки ситуации в стандартных условиях и	<p>Текущий контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- решении ситуационных задач;</li> <li>- соответствие отобранной</li> </ul>

ответственность.	принятие решений;	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
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	- использование информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности техника	Текущий контроль: - решении ситуационных задач; - соответствие отобранной информации выданному заданию. - наблюдение при выполнении самостоятельных работ; - тестирование; - ответы на вопросы. Промежуточный контроль: контрольная работа
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	- эффективность взаимодействия с обучающимися, коллегами	Текущий контроль: - решении ситуационных задач; - соответствие отобранной информации выданному заданию. - наблюдение при выполнении самостоятельных работ; - тестирование; - ответы на вопросы. Промежуточный контроль: контрольная работа
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат	– полнота ответственности за работу подчиненных и за результат выполнения	Текущий контроль: - решении ситуационных задач; - соответствие отобранной

<p>выполнения заданий.</p>	<p>заданий;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- полнота ответственности при выполнении профессиональных обязанностей техника</li> </ul>	<p>информации выданному заданию.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наблюдение при выполнении самостоятельных работ;</li> <li>- тестирование;</li> <li>- ответы на вопросы.</li> </ul> <p>Промежуточный контроль: контрольная работа</p>
<p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- эффективность планирования обучающимися повышения личностного уровня и своевременности повышения своей квалификации</li> </ul>	<p>Текущий контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- решении ситуационных задач;</li> <li>- соответствие отобранной информации выданному заданию.</li> <li>- наблюдение при выполнении самостоятельных работ;</li> <li>- тестирование;</li> <li>- ответы на вопросы.</li> </ul> <p>Промежуточный контроль: контрольная работа</p>
<p>ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- рациональность использования инновационных технологий в профессиональной деятельности</li> </ul>	<p>Текущий контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- решении ситуационных задач;</li> <li>- соответствие отобранной информации выданному заданию.</li> <li>- наблюдение при выполнении самостоятельных работ;</li> <li>- тестирование;</li> <li>- ответы на вопросы.</li> </ul> <p>Промежуточный контроль: контрольная работа</p>

Рабочая программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 23.02.03 Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта

Программу составила:

 преподаватель Марина Павловна Великородова  
(подпись) (должность, И.О. Фамилия)

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) (И.О. Фамилия)

СОГЛАСОВАНО:

**Внешний эксперт:**

к.п.н., доцент кафедры иностранных

языков Иркутского ГАУ  
(должность, звание, квалификационная категория (подпись)



Т.В. Факторович  
(И.О. Фамилия)