

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ»

ВЫСШИЙ КОЛЛЕДЖ ПГТУ «ПОЛИТЕХНИК»



Зам. директора по УМР  
Е.Ю.Кузнецов  
29 » апреля 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
ОГСЭ.05 ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ**

по специальности 20.02.04 Пожарная безопасность

РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА

Предметно-цикловой комиссией

Протокол № 5

« 28 » апреля 2022 г.

Председатель ПЦК  /Савина Т.А./

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта по специальности 20.02.04 Пожарная безопасность

Разработчик:

Иванова Наталья Зосимовна, преподаватель высшей квалификационной категории Высшего колледжа ПГТУ «Политехник».

Рецензенты:

Внутренний – Михайлова Светлана Вениаминовна, преподаватель высшей квалификационной категории, старший методист Высшего колледжа ПГТУ «Политехник».

Внешний – Христолюбова Галина Федоровна, преподаватель высшей квалификационной категории ГБПОУ РМЭ «Марийский политехнический техникум».

.

## **СОДЕРЖАНИЕ**

1. АННОТАЦИЯ
2. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## 1. АННОТАЦИЯ

Рабочая программа учебной дисциплины Деловое общение является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 20.02.04 Пожарная безопасность.

Дисциплина Деловое общение относится к циклу ОГСЭ (Общий гуманитарный и социально-экономический цикл), вариативная часть.

Цель дисциплины дать представление о целях, функциях и видах общения; способствовать овладению знаниями, умениями и навыками межличностного общения, формированию у студентов гуманитарного мышления, соответствующих психологических и нравственных качеств как необходимых условий повседневной деятельности и поведения современных граждан российского общества.

Задачи дисциплины:

- научить технике и приёмам эффективного общения в профессиональной деятельности;
- научить приёмам саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- научить решать разнообразные психологические проблемы в сфере межличностной, межкультурной, межэтнической и деловой коммуникации с использованием современных приемов и средств.

В результате освоения учебной дисциплины Деловое общение обучающийся должен сформировать общие компетенции:

ОК 1	Идентифицировать социальную значимость своей будущей профессии, проявляя к ней устойчивый интерес.
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3	Принимать решения и стандартными и нестандартными способами 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 информационные коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, людьми, находящимися в зонах их влияния.
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных) и 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.

Текущий контроль проводится в форме оценки тестирования, решения ситуационных задач и выполнения практических работ.

Формы промежуточной аттестации – дифференцированный зачет.

## 2. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Дисциплина Физическая культура относится к циклу ОГСЭ (Общий гуманитарный и социально-экономический цикл), обязательная часть, реализуется в 3 семестре.

### 2.2 Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

Коды ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 1 - ОК 9	<ul style="list-style-type: none"><li>– осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;</li><li>– передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– правила делового общения;</li><li>– этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами;</li><li>– составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары и др.</li></ul>

## 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 3.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
<b>Объем учебной дисциплины</b>	<b>54</b>
<b>Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем</b>	<b>38</b>
в том числе:	
лабораторные занятия ( <i>если предусмотрены</i> )	-
практические занятия	28
контрольные работы ( <i>если предусмотрены</i> )	-
курсовая работа (проект) ( <i>если предусмотрена</i> )	-
Самостоятельная работа <sup>1</sup>	16
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	-

---

<sup>1</sup> Объем самостоятельной работы обучающихся определяется в соответствии с требованиями ФГОС СПО в пределах объема учебной дисциплины в количестве часов, необходимом для выполнения обучающимися заданий самостоятельной работы, предусмотренных тематическим планом и содержанием учебной дисциплины (междисциплинарного курса)

### 3.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины ОГСЭ.05 Деловое общение

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся		Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент учебной дисциплины
1	2		3	4
<b>Введение.</b>			<b>2</b>	ОК 1 - ОК 9
	<b>Содержание учебного материала</b>		2	
	1	Содержание дисциплины «Деловая культура» и ее задачи. Связь с другими общими гуманитарными и социально-экономическими и общепрофессиональными дисциплинами. Значение дисциплины для процесса освоения основной профессиональной программы специальности.		
<b>Раздел 1. Этика - философская наука о нравственности.</b>			<b>7</b>	ОК 1 - ОК 9  3  ОК 1 - ОК 9  3
Тема 1.1. Происхождение и история развития этики. Основные понятия и принципы этики	<b>Содержание учебного материала</b>		2	
	1	История возникновения в Древней Индии, Древнем Китае. Античная этика. Этические воззрения в эпоху средневековья. Этика Нового времени. Этические искания в русской философии.		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		1	
	1	Чтение текста, работа над конспектом лекции, работа с афоризмами, подготовка сообщений.		
Тема 1.2. Деловой этикет и деловые отношения	<b>Содержание учебного материала</b>		2	
	1	Формы регулирования поведения человека в современном обществе. Этикет и его виды. Принципы делового этикета.		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		2	
	1	Подготовка сообщений по теме «Деловой этикет и деловые отношения»		
<b>Раздел 2. Общение как инструмент этики деловых отношений</b>			<b>27</b>	
Тема 2.1. Культура	<b>Содержание учебного материала</b>		2	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся		Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент учебной дисциплины
<i>1</i>	<i>2</i>		<i>3</i>	<i>4</i>
поведения и этика делового общения	1	Культура поведения как форма общения людей. Единство внутренней и внешней культуры человека, умение найти нравственную линию поведения в нестандартной, экстремальной ситуации. Современные взгляды на место этики в деловом общении. Общие этические принципы и характер делового общения.		ОК 1 - ОК 9
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		1	3
	1	Подготовка сообщений по теме «Культура поведения и этика делового общения»		

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся		Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент учебной дисциплины
1	2		3	4
Тема 2.2. Речевой этикет или этика делового красноречия	<b>Содержание учебного материала</b>		2	ОК 1 - ОК 9
	1	Речевой этикет – правила речевого поведения в обществе. Деловая риторика и ее значимость для эффективности делового красноречия. Виды речевого воздействия и специфические требования этики, предъявляемые к каждому виду.		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		1	3
Тема 2.3. Корпоративная культура	1	Чтение текста, работа над конспектом лекции.		ОК 1 - ОК 9
	<b>Содержание учебного материала</b>		2	
	1	Понятия и особенности корпоративной этики. Корпоративное общение. Коммуникативная культура. Административная этика. Управленческая этика.		3
Тема 2.4. Невербальная культура делового разговора	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		1	
	1	Чтение текста, работа над конспектом лекции, подготовка сообщений по теме «Корпоративная культура»		ОК 1 - ОК 9
	<b>Содержание учебного материала</b>		2	
Тема 2.5. Письменное деловое общение	1	Основы невербального общения. Классификация средств невербального общения. Кинетические и проксемические особенности невербального общения. Национальные особенности невербального общения.		ОК 1 - ОК 9
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		1	
	1	Чтение текста, работа над конспектом лекции, схемами.		3
Тема 2.5. Письменное деловое общение	<b>Содержание учебного материала</b>		2	ОК 1 - ОК 9
	1	Формы и виды письменного делового общения. Роль письменного делового общения в системе деловых отношений. Требования к служебным письмам. Структура и содержание делового письма. Письмо – отказ и письмо – предложение		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		1	3
Тема 2.5. Письменное деловое общение	1	Работа над конспектом лекции, написание деловых документов.		ОК 1 - ОК 9
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		1	



Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся		Объем часов	Коды компетенц ий, формирова нию которых способству ет элемент учебной дисциплин ы
<i>1</i>	<i>2</i>		<i>3</i>	<i>4</i>
	<b>Практическое занятие</b>		4	
	1	Составление письменных деловых документов.		

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся		Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент учебной дисциплины
1	2		3	4
Тема 2.6. Взаимоотношения на работе. Конфликты и способы их разрешения.	<b>Содержание учебного материала</b>		2	ОК 1 - ОК 9  33
	1	Понятие конфликта. Классификация конфликта. Причины конфликта. Этапы разрешения конфликта. Культура делового спора.		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		2	
	1	Подготовка сообщений по теме «Взаимоотношения на работе. Конфликты и способы их разрешения.»		
	<b>Практическое занятие</b>		4	
	1	Обсуждение видов конфликтов. Стратегия поведения в конфликте.		
<b>Раздел 3. Этика деятельности руководителя</b>			<b>10</b>	
Тема 3.1 Этикет руководителя	<b>Содержание учебного материала</b>		1	ОК 1 - ОК 9
	1	Деловой этикет руководителя. Этические нормы служебного поведения руководителя в отношении с представителями внешней среды фирмы: конкурентами, поставщиками, журналистами, общественностью и пр. Сопровождения и переговоры. Собеседования.		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		1	3
		Чтение текста, работа над конспектом лекции, подготовка к деловой игре.		
Тема 3.2. Рабочие места и служебное помещение	<b>Содержание учебного материала</b>		1	ОК 1 - ОК 9
	1	Различные способы организации рабочих мест в служебном помещении. Требования делового этикета к кабинету руководителя, рядового сотрудника, менеджера. Влияние организации служебных помещений и рабочих мест на этику деловых отношений.		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		1	3
	1	Чтение текста, работа над конспектом лекции, подготовка сообщений.		

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся		Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент учебной дисциплины
1	2		3	4
Тема 3.3. Внешний облик делового человека	<b>Содержание учебного материала</b>		2	ОК 1 - ОК 9
	1	Манеры поведения. Формирование первого впечатления. Особенности внешнего вида. Одежда делового человека.		
	<b>Практическое занятие</b>		2	ОК 1 - ОК 9  3
	1	Составить перечень требований, предъявляемых к имиджу делового человека.		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		2	
	1	Подготовка сообщений по теме «Внешний облик делового человека»		
<b>Раздел 4. Этика партнерских взаимоотношений</b>			<b>6</b>	
Тема 4.1. Этикет деловых отношений	<b>Содержание учебного материала</b>		2	ОК 1 - ОК 9
	1	Правила приветствия в деловой сфере. Представления и титулирование. Правила делового этикета, действующие при вручении и получении подарков.		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		1	3
	1	Чтение текста, работа над конспектом лекции.		
Тема 4.2. Этика служебных взаимоотношений мужчины и женщины	<b>Содержание учебного материала</b>		2	ОК 1 - ОК 9
	1	Проявление психологических особенностей пола в повседневной служебной деятельности. Необходимость учитывать генетическую ориентированность пола при формировании эффективных деловых отношений.		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		1	3
	1	Чтение текста, работа над конспектом лекции.		
<b>Дифференцированный зачет.</b>			<b>2</b>	
<b>ВСЕГО</b>			<b>54</b>	

## 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1. Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины.

Реализация программы предполагает наличие учебных кабинетов:

Кабинет гуманитарных и социально-экономических дисциплин

Комплект мебели для учебного процесса.

Мультимедийное оборудование: персональный компьютер – 1 шт. (процессор IntelPentiumE2140/ 512Mb/160Gb/CR/DVD+RW), монитор LCDSamsung 19), мультимедийный проектор Mitsubishi SL 2V.

Программное обеспечение: Microsoft Access (лицензия №IM123460); Microsoft Office Standard (лицензия №66059532 OPEN 96044930ZZE1711); Microsoft Project Professional (лицензия №IM123460); Microsoft Visio Professional (лицензия №IM123460); Microsoft Visual Studio Enterprise (лицензия №IM123460); Microsoft Windows Enterprise (лицензия №IM123460); Агент Dr.Web (лицензия № QS34-HC7C-SD53-K5L2); комплект ГАРАНТ-Мастер (лицензия №12-40272-000898); комплект ПО для решения основных пользовательских задач (свободно распр. ПО); справочная правовая система «Консультант Плюс» (контракт №2023\_CB\_3 от 29.12.2022г).

Средства обучения: доска меловая, экран, лазерная указка, шкафы для хранения учебных материалов по предмету,

### 4.2. Информационное обеспечение учебной дисциплины

№ п/п	Список используемой литературы (печатные издания, электронные издания за последние 5 лет)	Количество экземпляров, имеющихся в библиотеке, или ссылка на ЭБС
<b>Основная литература</b>		
1	Измайлова, М. А. Деловое общение : учебное пособие / М. А. Измайлова. — 6-е изд., стер. — Москва : Дашков и К, 2022. — 252 с. — Режим доступа: <a href="https://e.lanbook.com/book/277232">https://e.lanbook.com/book/277232</a>	Электронный ресурс
2	Кузнецов, И. Н. Деловое общение : учебное пособие / И. Н. Кузнецов. — 9-е изд. — Москва : Дашков и К, 2021. — 524 с. — ISBN 978-5-394-04325-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/229244">https://e.lanbook.com/book/229244</a> (дата обращения: 17.10.2024). —	Электронный ресурс
<b>Дополнительная литература</b>		
3	Байтасов, Р. Р. Деловые коммуникации / Р. Р. Байтасов. — Санкт-Петербург : Лань, 2024. — 256 с. — ISBN 978-5-507-47988-7. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/362888">https://e.lanbook.com/book/362888</a> (дата обращения: 17.10.2024). —	Электронный ресурс

4	Долгова, И. В. Деловая этика и этикет в сфере деловых коммуникаций : учебник для вузов / И. В. Долгова. — Санкт-Петербург : Лань, 2024. — 508 с. — ISBN 978-5-507-49070-7. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/405551">https://e.lanbook.com/book/405551</a> (дата обращения: 17.10.2024). —	Электронный ресурс
---	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------

## 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в форме текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация имеет целью определить степень достижения запланированных результатов обучения по дисциплине за период обучения. Форма промежуточной аттестации – *дифференцированный зачет*.

Текущий контроль успеваемости осуществляется в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины.

Формы текущего контроля успеваемости: *тестирование, доклады, выполнение практических занятий*.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Коды формируемых профессиональных компетенций	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<b>Уметь</b>		
- осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета*; - передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи*.	ОК 1 – ОК 9	Текущий контроль педагога в форме оценки выполнения практических работ. Итоговый контроль в форме дифференцированного зачета.
<b>Знать:</b>		
- правила делового общения*; - этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами*; - составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары и др. *	ОК 1 – ОК 9	Текущий контроль в форме оценки устных ответов, тестирования, выполнения внеаудиторной самостоятельной работы. Итоговый контроль в форме дифференцированного зачета.

### Критерии оценивания результатов обучения по дисциплине, шкала оценивания

#### Критерии оценивания:

- усвоение программного теоретического материала (объем знаний, глубина усвоения);
- умение излагать программный материал (четкость, грамотность изложения материала, точность и полнота воспроизведения учебного материала);
- умение применять теоретические знания на практике.

#### Шкала оценивания:

Результаты сдачи **дифференцированного зачета** оцениваются по шкале «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

*Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, который имеет знания основного материала, проявляет умение логично его излагать, хотя может допускать неточности в изложении материала, недостаточно правильные формулировки; умеет в целом применять полученные знания при выполнении типовых практических работ, хотя может испытывать затруднения при их выполнении.*

*Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, который глубоко и прочно усвоил программный материал, проявляет знание основной и дополнительной литературы, грамотно, логически стройно и аргументировано излагает материал, дает исчерпывающие ответы на поставленные вопросы. В ответе тесно увязывается теория с практикой, при этом обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с практическими заданиями.*

*Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, твердо знающему программный материал, который излагает его грамотно и по существу, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, не испытывает затруднений с ответами на вопросы.*

*Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, который имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, испытывает затруднения при выполнении практических работ.*

*Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.*

### **Дополнения и изменения к рабочей программе на учебный год**

Дополнения и изменения к рабочей программе на 2023-2024 учебный год по дисциплине ОГСЭ.05 Деловое общение: в раздел Условия реализации учебной дисциплины (пункт Информационное обеспечение учебной дисциплины) внесены изменения в список основной и дополнительной литературы.

Дополнения и изменения в рабочей программе обсуждены на заседании ПЦК социально-гуманитарных дисциплин.

«30» августа 2023 г. (протокол № 1)

Председатель ПЦК  /Савина Т.А./

### **Дополнения и изменения к рабочей программе на учебный год**

Дополнения и изменения к рабочей программе на 2024-2025 учебный год по дисциплине ОГСЭ.05 Деловое общение: в раздел Условия реализации учебной дисциплины (пункт Информационное обеспечение учебной дисциплины) внесены изменения в список основной и дополнительной литературы.

Дополнения и изменения в рабочей программе обсуждены на заседании ПЦК социально-гуманитарных дисциплин.

«30» августа 2024 г. (протокол № 1)

Председатель ПЦК  /Савина Т.А./