

**ЧАСТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
"ВЛАДИКАВКАЗСКИЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ"
(ЧПОУ ВПК)**

РАССМОТРЕНО

на заседании Педагогического совета
Протокол № 15

от «29» июня 2022 г.



УТВЕРЖДАЮ

Директор ЧПОУ ВПК
С.З. Хутинаева

Приказ № 28-Д от «30» июня 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.11 «ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ»

среднего профессионального образования
по программе подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ)
социально-экономического профиля
40.02.02 «Правоохранительная деятельность» (базовой подготовки)

Квалификация (базовой) подготовки:
юрист

Форма обучения: очная

Нормативный срок обучения:

3 года 6 месяцев на базе основного общего образования;

2 года 6 месяцев на базе среднего общего образования

Владикавказ, 2022

Рабочая программа учебного предмета разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 40.02.02 «Правоохранительная деятельность» (базовой подготовки).

Организация-разработчик: ЧПОУ ВПК

Разработчик: Черепанова Наталья Владимировна, к.ф.н.доцент
(Фамилия, Имя, Отчество, должность, звание)

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	9
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	10

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 40.02.02 «Правоохранительная деятельность» (базовой подготовки).

1.2. Место учебной дисциплины в структуре образовательной программы:

дисциплина Деловое общение относится к учебным общепрофессиональным дисциплинам профессионального цикла ОП.11.

1.3. Планируемые результаты освоения учебной дисциплины:

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

- определять основные виды деловой этики как прикладной этики;
- ориентироваться в принципах, нормах и правилах современной этики делового общения;
- устанавливать контакты в процессе визуального, вербального и невербального делового общения;
- оценивать конфликтные ситуации, возникающие при деловом общении и способы их разрешения;
- владеть понятийным аппаратом этики делового общения;
- владеть нормами и правилами этичного поведения в сфере делового общения;
- владеть нормами служебного этикета, речевого этикета;
- владеть культурой, техникой и тактикой делового общения;
- владеть подходами к выбору теоретического инструментария, соответствующего решаемой задаче;
- владеть навыками поиска и использования информации о достижениях в области этики делового общения.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- основные понятия, категории и инструменты этики делового общения;
- основы этики делового общения как прикладной этики;
- этикет и особенности делового общения;
- этические аспекты техники и тактики делового общения;
- этику делового общения в конфликтных ситуациях, способы этичного разрешения конфликтов и преодоления их последствий.

Общие компетенции (ОК):

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес;

ОК 8. Правильно строить отношения с коллегами, с различными категориями граждан, в том числе с представителями различных национальностей и конфессий;

ОК 9. Устанавливать психологический контакт с окружающими;

ОК 10. Адаптироваться к меняющимся условиям профессиональной деятельности;

ОК 12. Выполнять профессиональные задачи в соответствии с нормами морали, профессиональной этики и служебного этикета.

Профессиональные компетенции (ПК):

ПК 1.13. Осуществлять свою профессиональную деятельность во взаимодействии с сотрудниками правоохранительных органов, органов местного самоуправления, с представителями общественных объединений, с муниципальными органами охраны общественного порядка, трудовыми коллективами, гражданами.

- 1.4. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:**
 максимальной учебной нагрузки обучающегося – 72 часов, в том числе:
 аудиторной учебной работы обучающегося (обязательных учебных занятий) – 48 часов;
 самостоятельной учебной работы обучающегося – 24 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	<i>Объем часов</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	72
Аудиторная учебная работа (обязательные учебные занятия) (всего)	48
в том числе:	
лабораторные занятия	
лекции, уроки	30
практические занятия	18
курсовая работа (проект)	
Самостоятельная учебная работа обучающегося (всего)	24
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины Деловое общение

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1.	Основные понятия, категории и инструменты этики делового общения. Основы этики делового общения как прикладной этики.		
Тема 1.1.	<i>Введение. Деловое общение: сущность, виды и функции. Перцептивность общения. Общение как коммуникация. Общение как взаимодействие. Механизмы воздействия в процессе общения</i> Общение как нравственно-психологическая проблема. Характеристика понятия "общение". Виды потребностей в общении. Структура общения. Сущность и виды делового общения. Функции делового общения. Культура делового общения. Особенности восприятия людьми друг друга. Первое впечатление. Длительное общение. Механизмы восприятия и взаимопонимания. Характеристика коммуникаций. Управление вниманием. Особенности взаимодействия людей в общении. Характеристика теорий поведения. Трансактная теория Э. Берна. Стили общения. Ритуальное общение. Манипулятивное общение. Гуманистическое общение. Механизмы воздействия на партнера.	16	1
	Практические занятия	8	2
	Самостоятельная работа обучающихся 1. Штудирование текстовых материалов (составление конспектов). 2. Подготовка к контрольным вопросам: 1. Функции, цели, виды, уровни общения и их характеристика. 2. Правила общения с посетителями и подчиненными. 3. Культура речи и её характеристика, понятие ораторского искусства. 4. Механизмы взаимопонимания. 5. Эффекты межличностного воспитания. 6. Предрассудки и их психологические источники. 7. Основные элементы процесса коммуникации. 8. Типы информации. 9. Коммуникативные барьеры. 10. Соотношение вербальной и невербальной сторон коммуникации. 11. Убеждающая коммуникация. 12. Типы взаимодействий (в общении). 13. Концепция Дж. Кейнса о мотивах экономического поведения.	12	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
	14. Техника самопрезентации и три вида распределения ролей. 15. Референтная группа и её место в процессе взаимодействия. 16. Общая характеристика основных механизмов воздействия в общении. 17. Коммуникативная техника «Я – высказывания». 18. Техника «отрезания чувств». 19. Причины непонимания собеседниками друг друга, коммуникативные барьеры. 20. Техника парафраза.		
Раздел 2	Этикет и особенности делового общения. Этические аспекты техники и тактики делового общения. Этика делового общения в конфликтных ситуациях, способы этичного разрешения конфликтов и преодоления их последствий.		
Тема 2.1.	<i>Деловое общение и ведение деловых переговоров. Предупреждение и разрешение конфликтов в ходе подготовки и проведения переговоров</i> Стратегия и тактика деловых переговоров. Подготовка деловых переговоров. Процесс ведения переговоров. Завершение и анализ результатов переговоров. Создание благоприятного психологического климата на переговорах. Предупреждение конфликтов. Разрешение конфликтов. Переговоры как способ разрешения конфликтов	14	3
	Практические занятия	10	
	Самостоятельная работа обучающихся 1. Штудирование текстовых материалов (составление конспектов). 2. Подготовка к контрольным вопросам: 1. Техника резюмирования. 2. Формы делового общения. 3. Типы вопросов собеседников и их характеристики. 4. Техника парирования замечаний собеседников. 5. Психологические приемы влияния на собеседников. 6. Причины конфликтов. 7. Типология конфликтов. «Сетка Томаса-Килмена». 8. Определение понятий «спор», «дискуссия», «полемика». 9. Определение предмета спора. 10. Уловки в публичном споре. 11. Понятие этики, морали, этикета в деловом общении.	12	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
	12. Американская, Японская, Китайская, Арабо-мусульманская модель общения. 13. Разнообразие национальных моделей общения, поведения и этикетности. 14. Определение документирования. 15. Системы документации. 16. Виды и применение унифицированных систем документации. 17. Общие правила оформления управленческих документов. 18. Классификация документов по внешнеэкономической деятельности.		
		Всего: 72 самостоятельные - 24 аудиторные, из них: 48 лекции, уроки - 30 практические – 18	

*Практические занятия могут проводиться в электронной информационно-образовательной среде (Личная студия обучающегося)

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).

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация программы учебной дисциплины требует наличия электронной образовательной среды; учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета:

- классная доска;
- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- учебно-практическое оборудование, необходимое для проведения предусмотренных программой практических занятий.

Технические средства обучения:

- компьютеры с выходом в сеть Internet;
- сайт «Личная студия» с возможностью работы с электронным образовательным ресурсом;
- электронные библиотечные ресурсы.

Учебно-методическое обеспечение дисциплины:

- методические указания по организации практических занятий;
- методические указания по самостоятельной работе.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники

1. Логутова, Е. В. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / Е. В. Логутова, И. С. Якиманская, Н. Н. Биктина. — Саратов : Профобразование, 2020. — 196 с. — ISBN 978-5-4488-0688-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/92154.html>

2. Деревянкин, Е. В. Деловое общение : учебное пособие для СПО / Е. В. Деревянкин ; под редакцией О. В. Мезенцевой. — 2-е изд. — Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. — 46 с. — ISBN 978-5-4488-0431-1, 978-5-7996-2823-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87797.html>

Дополнительные источники

1. Бабаева, А. В. Деловое общение и деловой этикет / А. В. Бабаева, Р. И. Мамина ; под редакцией Р. И. Маминой. — 2-е изд. — Санкт-Петербург : Петрополис, 2019. — 192 с. — ISBN 978-5-9676-0555-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/84671.html>

Интернет-ресурсы (базы данных, информационно-справочные и поисковые системы):

- <http://www.gramota.ru/>
- <http://grammar.ru/>
- <http://doc-style.ru/NTT/>
- <http://www.ruslang.ru/agens.php?id=res>.

Программное обеспечение:

Программное обеспечение, являющееся частью электронной информационно-образовательной среды и базирующееся на телекоммуникационных технологиях:

- компьютерные обучающие программы;
- тренинговые и тестирующие программы;

-интеллектуальные роботизированные системы оценки качества выполненных работ.

Программа управления образовательным процессом в ЭИОС (Информационная технология. Программа управления образовательным процессом. КОМБАТ).

3.3. Организация образовательного процесса

Образовательная организация располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов практических занятий, дисциплинарной, междисциплинарной и модульной подготовки, учебной практики, предусмотренных учебным планом образовательной организации. Материально-техническая база соответствует действующим санитарным и противопожарным нормам.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических/лабораторных занятий, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля
Освоенные умения: – определять основные виды деловой этики как прикладной этики; – ориентироваться в принципах, нормах и правилах современной этики делового общения; – устанавливать контакты в процессе визуального, вербального и невербального делового общения; – оценивать конфликтные ситуации, возникающие при деловом общении и способы их разрешения; – владеть понятийным аппаратом этики делового общения; – владеть нормами и правилами этичного поведения в сфере делового общения; – владеть нормами служебного этикета, речевого этикета; – владеть культурой, техникой и тактикой делового общения; – владеть подходами к выбору теоретического инструментария, соответствующего решаемой задаче; – владеть навыками поиска и использования информации о достижениях в области этики делового общения.	- умеет применять понятийно-теоретический аппарат, основные социально-психологические законы деловых коммуникаций в профессиональной деятельности; - умеет правильно выбирает правильную стратегию поведения с деловыми партнерами в процессе переговоров; - умеет составлять объективный социально-психологический портрет деловых партнеров; - умеет применять конструктивные тактики в конфликтных ситуациях в деловых коммуникациях; - умеет использовать этические правила и этикетные приемы коммуникативной культуры; - эффективно проводит деловые беседы, участвует в переговорах, выстраивая аргументированные переговорные стратегии, проводит совещания, составляет деловую	- <i>тестирование;</i> - <i>дифференцированный зачет;</i> - <i>комбинированный метод в форме фронтального опроса и групповой самостоятельной работы;</i> - <i>домашние задания проблемного характера;</i> - <i>практические задания по работе с информацией, документами, литературой;</i> - <i>подготовка и защита индивидуальных и групповых заданий проектного характера (коллективный тренинг/семинар)</i>

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля
	документацию; - умеет аргументированно доказывать свою точку зрения, используя как деловые аргументы, так и знание психологических особенностей собеседника; - применяет знание индивидуальных особенностей личности для формирования стратегии в деловых коммуникациях; - использует знание эмоционально-волевой сферы личности для бесконфликтных и эффективных интеракций в ситуациях делового общения.	
Освоенные знания: - основные понятия, категории и инструменты этики делового общения; - основы этики делового общения как прикладной этики; - этикет и особенности делового общения; - этические аспекты техники и тактики делового общения; – этику делового общения в конфликтных ситуациях, способы этичного разрешения конфликтов и преодоления их последствий.	- знает теоретические основы деловых коммуникаций, их виды, сущность, функции и формы; - знает приемы групповой и межличностной психодиагностики; - знает механизмы межличностного и внутригруппового регулирования конфликтных ситуаций; - знает нравственные основы общения в сфере бизнеса, этику и этикетные формы деловой коммуникации; - обладает знаниями о транзакции как о единице общения, о транзактном анализе, о способах и методах аргументации при ведении переговоров и деловых бесед, о психологических технологиях убеждения; - знает теорию аргументации; - знает индивидуально и	

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля
	социально-психологические особенности личности, детерминацию поведения личности в деловом общении; - знает особенности познавательной и эмоционально-волевой сферы личности; - знает особенности межкультурных коммуникаций.	