

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение инклюзивного высшего образования  
«Московский государственный  
гуманитарно-экономический университет»

**КАЛМЫЦКИЙ ФИЛИАЛ ФГБОУ ИВО «МГГЭУ»**



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.12 Деловое общение  
по специальности**

**38.02.03 Операционная деятельность в логистике  
квалификация – операционный логист  
направленность образовательной программы:  
логистические процессы в транспортировке**

г. Элиста, 2022 г.

ОДОБРЕНА  
Предметно-цикловой комиссией  
общефессиональных  
дисциплин и  
профессиональных модулей

Разработана на основе Федерального  
государственного образовательного  
стандарта среднего профессионального  
образования по специальности 38.02.03  
Операционная деятельность в логистике

протокол № 3  
от « 06 » 10 2022 г.  
председатель предметно-цикловой  
комиссии  
Г.А. Тарасенко / [подпись] /

заведующий учебно-  
методического отдела  
Н.С. Бамбушева / [подпись] /

составитель:

[подпись] О.В.Тиминова, преподаватель Калмыцкого филиала ФГБОУ ИВО  
«Московский государственный гуманитарно-экономический университет»

рецензенты:

[подпись] Г.В. Лагаева, высшая квалификационная категория,  
преподаватель Калмыцкого филиала ФГБОУ ИВО «Московский  
государственный гуманитарно-экономический университет»

[подпись] Саранов Н.Н., генеральный директор ООО «ТК Постсервис»



## РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу по дисциплине  
ОП.12 Деловое общение  
для специальности 38.02.03 Операционная деятельность в логистике,  
разработанную преподавателем Калмыцкого филиала ФГБОУ ИВО «Московский  
государственный гуманитарно-экономический университет»  
Тиминовой О.В.

Представленная рабочая программа учебной дисциплины «Деловое общение» разработана с учетом требований Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 38.02.03 Операционная деятельность в логистике.

Структура рабочей программы соответствует структуре примерных программ учебных дисциплин среднего профессионального образования на основе Федеральных государственных образовательных стандартов СПО.

В общей характеристике рабочей программы определено место дисциплины в структуре основной образовательной программы, определены цели и планируемые результаты освоения дисциплины.

Объем учебной дисциплины и виды учебной работы, предусмотренные структурой учебной дисциплины, соответствуют тематическому содержанию учебной дисциплины.

Содержание программы направлено на приобретение обучающимися знаний, умений, общих и профессиональных компетенций, определенных ФГОС СПО по специальности 38.02.03 Операционная деятельность в логистике и соответствует объему часов, указанному в рабочем учебном плане.

Материально-техническое обеспечение включает наличие учебного кабинета, оснащенного оборудованием и техническими средствами обучения.

Информационное обеспечение обучения содержит перечень современных учебных изданий, дополнительной литературы и интернет-ресурсов.

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины содержит результаты обучения, критерии оценки, методы оценки и осуществляется преподавателем в процессе проведения различных форм учебных занятий.

Рабочая программа позволит студентам в достаточной мере освоить учебную дисциплину, овладеть общими и профессиональными компетенциями, необходимых для качественного освоения программы подготовки специалистов среднего звена.

Рабочая программа учебной дисциплины «Деловое общение» рекомендуется к применению в учебном процессе Калмыцкого филиала ФГБОУ ИВО «Московский государственный гуманитарно-экономический университет».

Рецензент:  
Генеральный директор  
ООО «ТК Постсервис»



Саранов Н.Н.

## РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу по дисциплине  
ОП.12 Деловое общение  
для специальности 38.02.03 Операционная деятельность в логистике,  
разработанную преподавателем Калмыцкого филиала ФГБОУ ИВО «Московский  
государственный гуманитарно-экономический университет»  
Тиминовой О.В.

Представленная рабочая программа учебной дисциплины «Деловое общение» разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по специальности СПО 38.02.03 Операционная деятельность в логистике.

Структура рабочей программы соответствует структуре примерных программ учебных дисциплин среднего профессионального образования.

Рецензируемая рабочая программа учебной дисциплины имеет чёткую структуру и включает все необходимые компоненты.

В общей характеристике рабочей программы определено место дисциплины в структуре основной образовательной программы, определены цели и планируемые результаты освоения дисциплины.

Объем учебной дисциплины, виды учебной работы, тематический план и содержание учебной дисциплины раскрывают структуру и содержание учебной дисциплины. Указанные объем часов образовательной программы учебной дисциплины, обязательной аудиторной учебной нагрузки, практических занятий, самостоятельной работы обучающихся и форма промежуточной аттестации соответствуют учебному плану. Виды самостоятельной работы позволяют привить обучающимся умения и навыки в овладении, изучении, усвоении и систематизации приобретаемых знаний в процессе обучения, обеспечить высокий уровень успеваемости в период обучения. В тематическом плане и содержании учебной дисциплины раскрывается последовательность изучения разделов и тем программы, показываются распределение учебных часов по разделам, темам и указываются коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы. Для приобретения практических навыков и повышения уровня знаний предусмотрены практические занятия.

Условия реализации учебной дисциплины определяют требования к необходимому материально-техническому обеспечению к оборудованию учебного кабинета и техническим средствам обучения. Информационное обеспечение реализации программы содержит печатные издания, электронные издания, дополнительные источники.

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины содержит результаты обучения, критерии оценки, методы оценки, которые осуществляются преподавателем в процессе проведения различных форм учебных занятий.

Рецензируемая рабочая программа рекомендуется для реализации в образовательном процессе.

Рецензент:



Лагаева Г.В., преподаватель Калмыцкого филиала ФГБОУ ИВО «Московский государственный гуманитарно-экономический университет»

## СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	16

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.12 ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

## 1.1. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина ОП.12 Деловое общение является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 38.02.03 Операционная деятельность в логистике.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

## 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 05.	выстраивать коммуникационный процесс; логически верно, аргументированно строить устную речь; вести диалог в ходе деловой беседы, совещания; применять различные методы ведения деловых переговоров; применять в практике делового общения нормы деловой этики	роль коммуникаций в управлении организацией; основные принципы организации устного делового общения; основные правила проведения деловых бесед, совещаний; различные методы ведения деловых переговоров; основы деловой этики, этикета и культуры в сфере деловых коммуникаций

### 1.3. Воспитательная цель

В результате освоения учебной дисциплины в соответствии с рабочей программой воспитания образовательной программы среднего профессионального образования подготовки специалистов среднего звена по специальности 38.02.03 Операционная деятельность в логистике реализуется воспитательная цель - личностное развитие обучающихся и их социализация, проявляющиеся в развитии их позитивных отношений к общественным ценностям, приобретении опыта поведения и применения сформированных общих компетенций специалистов среднего звена на практике.

Личностное развитие обучающихся и их социализация, проявляющиеся в развитии их позитивных отношений к общественным ценностям, приобретении опыта поведения и применения сформированных общих компетенций представлено следующими личностными результатами:

<b>Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)</b>	<b>Код личностных результатов реализации программы воспитания</b>
Осознающий себя гражданином России и защитником Отечества, выражающий свою российскую идентичность в поликультурном и многоконфессиональном российском обществе и современном мировом сообществе. Сознающий свое единство с народом России, с Российским государством, демонстрирующий ответственность за развитие страны. Проявляющий готовность к защите Родины, способный аргументированно отстаивать суверенитет и достоинство народа России, сохранять и защищать историческую правду о Российском государстве	<b>ЛР 1</b>
Проявляющий активную гражданскую позицию на основе уважения закона и правопорядка, прав и свобод сограждан, уважения к историческому и культурному наследию России. Осознанно и деятельно выражающий неприятие дискриминации в обществе по социальным, национальным, религиозным признакам; экстремизма, терроризма, коррупции, антигосударственной деятельности. Обладающий опытом гражданской социально значимой деятельности (в студенческом самоуправлении, добровольчестве, экологических, природоохранных, военнопатриотических и др. объединениях, акциях, программах). Принимающий роль избирателя и участника общественных отношений, связанных с взаимодействием с народными избранниками	<b>ЛР 2</b>
Демонстрирующий приверженность традиционным духовнонравственным ценностям, культуре народов России, принципам честности, порядочности, открытости. Действующий и оценивающий свое поведение и поступки, поведение и поступки других людей с позиций традиционных российских духовнонравственных, социокультурных ценностей и норм с учетом осознания последствий поступков. Готовый к деловому взаимодействию и неформальному общению с представителями разных народов, национальностей, вероисповеданий, отличающий их от участников групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие	<b>ЛР 3</b>

социально опасного поведения окружающих и предупреждающий его. Проявляющий уважение к людям старшего поколения, готовность к участию в социальной поддержке нуждающихся в ней	
Ориентированный на профессиональные достижения, деятельно выражающий познавательные интересы с учетом своих способностей, образовательного и профессионального маршрута, выбранной квалификации	<b>ЛР 6</b>
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектом Российской Федерации (при наличии)</b>	
Умеющий быстро принимать решения, распределять собственные ресурсы и управлять своим временем	<b>ЛР 18</b>
Способный к самостоятельному решению вопросов жизнеустройства	<b>ЛР 19</b>
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные ключевыми работодателями (при наличии)</b>	
Осознающий выбор будущей профессии как путь и способ реализации собственных жизненных планов	<b>ЛР 20</b>
Самостоятельный и ответственный в принятии решений во всех сферах своей деятельности, готовый к исполнению разнообразных социальных ролей, востребованных бизнесом, обществом и государством	<b>ЛР 21</b>
Способный к самообслуживанию, включая обучение и выполнение обязанностей	<b>ЛР 22</b>
Готовый к профессиональной конкуренции и конструктивной реакции на критику	<b>ЛР 23</b>
Стрессоустойчивый, коммуникабельный	<b>ЛР 24</b>
Умеющий реализовывать лидерские качества на производстве, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей	<b>ЛР 25</b>
Демонстрирующий готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения в профессиональной деятельности	<b>ЛР 26</b>
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектами образовательного процесса (при наличии)</b>	
Способный анализировать производственную ситуацию, быстро принимать решения	<b>ЛР 27</b>
Признающий ценность непрерывного образования, ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, избегающий безработицы; рефлексивно оценивающий собственный жизненный опыт, критерии личной успешности.	<b>ЛР 28</b>
Способный ставить перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых средств; содействующий поддержанию престижа своей профессии и образовательной организации.	<b>ЛР 29</b>



## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем в часах</b>
<b>Объем образовательной программы учебной дисциплины</b>	52
в т.ч. в форме практической подготовки	20
в том числе	
теоретическое обучение	30
практические занятия	20
<i>Самостоятельная работа</i>	-
<b>Промежуточная аттестация</b> в форме дифференцированного зачета	2

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.12 Деловое общение

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад.ч/ в том числе в форме практической подготовки, акад.ч	Коды компетенций, формировани ю которых способствует элемент программы
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Основы коммуникационного процесса</b>		<b>12/4</b>	
<b>Тема 1.1. Понятие, виды и процесс коммуникаций в организациях</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>	ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ЛР 1, ЛР 2, ЛР 3, ЛР 6, ЛР 18, ЛР 19, ЛР 20, ЛР 21, ЛР 22, ЛР 23, ЛР 24, ЛР 25, ЛР 26, ЛР 27, ЛР 28, ЛР 29
	Сущность понятия «коммуникация». Роль коммуникаций в управлении организацией. Уровни и виды коммуникации в управлении организацией. Особенности коммуникационного процесса и его этапы. Каналы использования коммуникации при передаче информации.	2	
	Способы осуществления невербальной коммуникации. Специфика деловых коммуникаций. Основные свойства управленческой информации, характеристики информации, необходимой для процесса управления. Потенциальные барьеры коммуникации.	2	
	<b>В том числе практических занятий</b>	4	
	Практическая работа №1. Формирование коммуникативных умений и навыков	2	
	Практическая работа №2. Коммуникативные барьеры в общении	2	
<b>Тема 1.2. Современные формы деловых коммуникаций</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ЛР 1, ЛР 2, ЛР 3, ЛР 6, ЛР 18, ЛР 19, ЛР 20, ЛР 21, ЛР 22,
	Информационно-коммуникационные потребности современного общества, возможности и тенденции развития информационных технологий, основные принципы их функционирования. Коммуникационные возможности цифровых устройств. Возможности и особенности Интернета для коммуникаций, роль Интернета во внутренних коммуникациях организации. Различные виды деловых	4	

	коммуникаций в цифровой среде: PR, государственные услуги, электронная почта, конференции и переговоры online, профессиональное общение в социальных сетях.		ЛР 23, ЛР 24, ЛР 25, ЛР 26, ЛР 27, ЛР 28, ЛР 29
<b>Раздел 2. Деловые беседы и совещания</b>		<b>16/8</b>	
<b>Тема 2.1. Деловая беседа</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>	ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ЛР 1, ЛР 2, ЛР 3, ЛР 6, ЛР 18, ЛР 19, ЛР 20, ЛР 21, ЛР 22, ЛР 23, ЛР 24, ЛР 25, ЛР 26, ЛР 27, ЛР 28, ЛР 29
	Понятие и виды деловой беседы. Организация проведения деловой беседы.	4	
	<b>В том числе практических занятий</b>	4	
	Практическое занятие № 3. Упражнения в организации и проведении деловых бесед	2	
	Практическое занятие № 4. Упражнения в организации и проведении деловых бесед	2	
<b>Тема 2.2. Деловое совещание</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>	ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ЛР 1, ЛР 2, ЛР 3, ЛР 6, ЛР 18, ЛР 19, ЛР 20, ЛР 21, ЛР 22, ЛР 23, ЛР 24, ЛР 25, ЛР 26, ЛР 27, ЛР 28, ЛР 29
	Назначение и виды деловых совещаний. Подготовка деловых совещаний. Организация проведения деловых совещаний.	4	
	<b>В том числе практических занятий</b>	4	
	Практическое занятие №5. Тренинг по составлению плана и подготовки к деловому совещанию.	2	
	Практическое занятие №6. Тренинг по организации и проведению делового совещания	2	
<b>Раздел 3. Деловые переговоры</b>		<b>8/2</b>	
<b>Тема 3.1. Деловые переговоры и их роль в управлении организацией.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ЛР 1, ЛР 2, ЛР 3, ЛР 6, ЛР 18, ЛР 19, ЛР 20,
	Деловые переговоры и их роль в управлении организацией. Переговоры и психология конфликта.	4	
<b>Тема 3.2. Подготовка, организация и проведение</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	ЛР 19, ЛР 20,
	Способы ведения переговоров. Подготовка к переговорам.	2	

деловых переговоров	Психологическая подготовка к переговорам.		ЛР 21, ЛР 22, ЛР 23, ЛР 24, ЛР 25, ЛР 26, ЛР 27, ЛР 28, ЛР 29
	<b>В том числе практических занятий</b>	2	
	Практическое занятие № 7 Упражнения в организации и проведении деловых переговоров	2	
<b>Раздел 4. Деловая этика, этикет и культура в сфере деловых коммуникаций</b>		<b>14/6</b>	
Тема 4.1. Основы этики в деловом общении	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ЛР 1, ЛР 2, ЛР 3, ЛР 6, ЛР 18, ЛР 19, ЛР 20, ЛР 21, ЛР 22, ЛР 23, ЛР 24, ЛР 25, ЛР 26, ЛР 27, ЛР 28, ЛР 29
	Сущность деловой этики. История развития норм деловой этики. Способы стимулирования сотрудников к соблюдению этических норм.	2	
Тема 4.2. Культура деловых коммуникаций и деловой этикет	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	
	Состав понятия «деловая культура». Сущность понятия «культура деловых коммуникаций». Требования, предъявляемые к культурной речи. Универсальные этические нормы делового общения. Понятие «деловой этикет» и его составляющие.	2	
Тема 4.3. Деловой имидж	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>10</b>	
	Сущность делового имиджа и его составные элементы. Механизмы психологического восприятия, положенные в основу повышения эффективности деловых коммуникаций. Существующие техники эффективного речевого общения.	4	
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>6</b>	
	Практическое занятие №8. Проведение дискуссии на тему «Этика и ее важность»	2	
	Практическое занятие №9. Имидж делового человека	2	
	Практическое занятие №10. Конкурс презентаций	2	
<b>Промежуточная аттестация</b>		<b>2</b>	
<b>Всего:</b>		<b>52</b>	

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:**

Кабинет «Менеджмента», оснащенный оборудованием: доска учебная, рабочее место преподавателя, столы, стулья (по числу обучающихся), техническими средствами: компьютер с доступом к интернет-ресурсам, средства визуализации, наглядные пособия.

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе.

##### **3.2.1 Основные печатные и электронные издания**

1. Жернакова М. Б. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 370 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07978-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. с. 76 — URL: <https://urait.ru/bcode/494510/p.76>

2. Скибицкая И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 247 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09063-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/493942>

3. Рамендик Д. М. Психология делового общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 207 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06312-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490471>

4. Собольников В. В. Этика и психология делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/493968>

##### **3.2.2. Дополнительные источники**

1. Актуальные проблемы экономики и менеджмента. Журнал. Режим доступа: <http://elibrary.ru/contents.asp?titleid=51090>

2. Бизнес, менеджмент и право. Журнал. Режим доступа: <http://elibrary.ru/contents.asp?titleid=26654> Конституция Российской Федерации

3. Еженедельник «Директор-Инфо» [www.directorinfo.ru](http://www.directorinfo.ru)

4. Федеральный образовательный портал ЭСМ Экономика-Социологии

### **3.3. Особенности обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Учебные занятия инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья организуются совместно с другими обучающимися в учебных группах, а также индивидуально, в соответствии с графиком индивидуальных занятий.

При этом необходимо учитывать несколько аспектов:

- особенности нозологии обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- психоэмоциональное состояние обучающихся;
- психологический климат, который сложился в студенческой группе;
- настрой отдельных обучающихся и группы в целом на процесс обучения.

При организации учебных занятий в учебных группах используются социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений, создания комфортного психологического климата в группе.

В образовательной деятельности применяются материально-техническое оснащение, специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для обучающихся с различными особенностями здоровья, электронные образовательные ресурсы в адаптированных формах.

Специфика обучения инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья предполагает использование игрового, практико-ориентированного, занимательного материала, который необходим для получения знаний и формирования необходимых компетенций. Подготовка обучающимися заданий для учебных занятий должна сочетать устные и письменные формы в соответствии с их особенностями здоровья.

Для того чтобы предотвращать наступление у обучающихся с инвалидностью и обучающихся, имеющих ограниченные возможности здоровья, быстрого утомления можно использовать следующие методы работы:

- чередование умственной и практической деятельности;
- преподнесение материала с использованием средств наглядности;
- использование технических средств обучения, чередование предъявляемой на слух информации с наглядно-демонстрационным материалом.

При освоении дисциплин инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение должно отводиться проведению с ними индивидуальной работы со стороны преподавателей. В индивидуальную работу включается:

- индивидуальная учебная работа (консультации), то есть дополнительное разъяснение учебного материала и углубленное изучение материала с теми обучающимися, которые в этом заинтересованы;

- индивидуальная воспитательная работа.

### **Особенности обучения обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата.**

Для обучающегося, имеющего нарушения опорно-двигательного аппарата, необходимо посоветовать использовать вспомогательные средства для усвоения программы, например, диктофон и другие электронные носители информации.

При проведении аудиторных занятий с обучающимися, имеющими осложнения с моторикой рук, возможно использование следующих вариантов работы:

- обеспечение обучающихся электронными текстами лекций и заданий к учебным занятиям;

- использование технических средств фиксации текста (диктофоны) с последующим составлением тезисов лекции в ходе самостоятельной работы обучающегося, которые они впоследствии могут использовать при подготовке и ответах на учебных занятиях.

Одним из видов работы для обучающихся, испытывающих трудности в письме может быть подготовка к учебным занятиям таких заданий, которые не требуют от них написания длинных текстов ответов. Наиболее оптимальным вариантом такого задания, выполняемого в письменной форме, может служить тестовое задание. Использование тестирования обучающихся необходимо совмещать с обсуждением вариантов ответов.

Контроль знаний можно вести как в устном, так и в письменном виде.

### **Особенности обучения обучающихся с нарушением слуха.**

При организации образовательного процесса со слабослышащей аудиторией рекомендуется использовать следующие педагогические принципы:

- наглядности преподаваемого материала;

- индивидуального подхода к каждому обучающемуся;

- использования информационных технологий;

- использования учебных пособий, адаптированных для восприятия обучающимися с нарушением слуха.

Обучающемуся с нарушением слуха следует предложить занять место на передних партах аудитории, а преподавателю больше времени находиться рядом с рабочим местом этого обучающегося. Учитывая, что такие обучающиеся лучше понимают по губам, желательно располагаться к ним лицом, говорить громко и четко.

Для повышения уровня восприятия учебной информации обучающимися рассматриваемой группы, рекомендуется применение звукоусиливающей аппаратуры, мультимедийных и других средств. Сложные для понимания темы следует снабжать как можно большим количеством наглядного материала. Особую роль в обучении лиц с нарушенным слухом, играют видеоматериалы.

По возможности, предъявляемая видеоинформация может сопровождаться текстовой бегущей строкой или сурдологическим переводом.

Контроль знаний обучающихся указанной нозологии может вестись преимущественно в письменном виде, но для развития устной речи, рекомендуется предложить обучающемуся рассказать ответ на задание в тезисах.

### **Особенности обучения обучающихся с нарушением зрения.**

Специфика обучения слабовидящих обучающихся заключается в следующем:

- необходимо дозировать учебную нагрузку;
- применять специальные формы и методы обучения, технические средства, позволяющие воспринимать информацию, а также оптические и тифлопедагогические устройства, расширяющие познавательные возможности обучающихся;
- увеличивать искусственную освещенность помещений, в которых занимаются обучающиеся с пониженным зрением.

При зрительной работе у слабовидящих обучающихся быстро наступает утомление, что снижает их работоспособность, поэтому необходимо проводить небольшие перерывы или переключение рабочей активности.

При чтении лекций, слабовидящим обучающимся следует разрешить использовать звукозаписывающие устройства и компьютеры, как способ конспектирования, во время занятий. Необходимо комментировать свои жесты и надписи на доске и передавать словами то, что часто выражается мимикой и жестами.

При работе на компьютере следует использовать принцип максимального снижения зрительных нагрузок, дозирование и чередование зрительных нагрузок с другими видами деятельности. Кроме того необходимо использовать специальные программные средства для увеличения изображения на экране или для озвучивания информации.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечивается выполнение следующих дополнительных требований в зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся:

1. информация по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме, на электронном носителе, в печатной форме увеличенным шрифтом и т.п.);
2. доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа);
3. доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, устно и др.).

При необходимости для обучающихся с инвалидностью и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов, а также может



быть предоставлено дополнительное время для подготовки ответа на зачете или экзамене.

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<b>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины</b>		
<p><u>Знать:</u> роль коммуникаций в управлении организацией; основные принципы организации устного делового общения; основные правила проведения деловых бесед, совещаний; различные методы ведения деловых переговоров; основы деловой этики, этикета и культуры в сфере деловых коммуникаций</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- демонстрирует знание роли коммуникаций в управлении организацией;</li> <li>- демонстрирует знание основных принципов организации устного делового общения;</li> <li>- демонстрирует знание основных правил проведения деловых бесед, совещаний;</li> <li>- демонстрирует знание различных методов ведения деловых переговоров;</li> <li>- демонстрирует знание основ деловой этики, этикета и культуры в сфере деловых коммуникаций</li> </ul>	<p>Устный опрос. Тестирование. Контрольные работы. Проверочные работы. Оценка выполнения практического задания.</p>
<b>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины</b>		
<p><u>Уметь:</u> выстраивать коммуникационный процесс; логически верно, аргументированно строить устную речь; вести диалог в ходе деловой беседы, совещания; применять различные методы ведения деловых переговоров; применять в практике делового общения нормы деловой этики</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- демонстрирует умение выстраивать коммуникационный процесс;</li> <li>- демонстрирует умение логически верно, аргументированно строить устную речь;</li> <li>- демонстрирует умение вести диалог в ходе деловой беседы, совещания;</li> <li>- демонстрирует умение применять различные методы ведения деловых переговоров;</li> <li>- демонстрирует умение применять в практике делового общения нормы деловой этики</li> </ul>	<p>Экспертное наблюдение и оценивание выполнения индивидуальных и групповых заданий. Оценка результата выполнения практических работ. Текущий контроль в форме собеседования, решения ситуационных задач</p>

Перечень вопросов  
по учебной дисциплине «Деловое общение»  
для подготовки к дифференцированному зачету

Специальность 38.02.03 Операционная деятельность в логистике

1. Сущность понятия «коммуникация». Роль коммуникаций в управлении организацией.
2. Уровни и виды коммуникации в управлении организацией.
3. Особенности коммуникационного процесса и его этапы.
4. Каналы использования коммуникации при передаче информации.
5. Способы осуществления невербальной коммуникации.
6. Специфика деловых коммуникаций.
7. Основные свойства управленческой информации, характеристики информации, необходимой для процесса управления.
8. Потенциальные барьеры коммуникации.
9. Информационно-коммуникационные потребности современного общества, возможности и тенденции развития информационных технологий, основные принципы их функционирования. Коммуникационные возможности цифровых устройств.
10. Возможности и особенности Интернета для коммуникаций, роль Интернета во внутренних коммуникациях организации.
11. Различные виды деловых коммуникаций в цифровой среде: PR, государственные услуги, электронная почта, конференции и переговоры online, профессиональное общение в социальных сетях.
12. Понятие и виды деловой беседы.
13. Организация проведения деловой беседы.
14. Назначение и виды деловых совещаний.
15. Подготовка деловых совещаний.
16. Организация проведения деловых совещаний.
17. Деловые переговоры и их роль в управлении организацией.
18. Переговоры и психология конфликта.
19. Способы ведения переговоров.
20. Подготовка к переговорам.
21. Психологическая подготовка к переговорам.
22. Сущность деловой этики.
23. История развития норм деловой этики.
24. Способы стимулирования сотрудников к соблюдению этических норм.
25. Состав понятия «деловая культура». Сущность понятия «культура деловых коммуникаций».
26. Требования, предъявляемые к культурной речи. Универсальные этические нормы делового общения.
27. Понятие «деловой этикет» и его составляющие.
28. Сущность делового имиджа и его составные элементы.
29. Механизмы психологического восприятия, положенные в основу повышения эффективности деловых коммуникаций.
30. Существующие техники эффективного речевого общения.