

Министерство образования и науки Самарской области
государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Самарской области
«Губернский техникум м.р. Кошкинский»



УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБПОУ «ГТ м.р.К»
Чугунов А.В. /

20 18 г.

Рабочая программа по дисциплине
ОП.14 Культура делового общения
для студентов по специальности СПО по программам подготовки
специалистов среднего звена 35.02.07 Механизация сельского хозяйства
группа 2.8.- с
2 курс

с. Кошки
2018/2019 уч. год

ОДОБРЕНА

Предметной (цикловой)

комиссией

Протокол № 1 от « 29 » 08 2018 г.

Председатель ПЦК

[подпись] / Марыкова С.В.

Автор

[подпись] / Муракаева Ф.М.

« 29 » 08 20 18 г.

Эксперт

[подпись] / Жандарова Н.Г.

преподаватель ГБПОУ
«ГТмрК»

Дата актуализации	Результаты актуализации	Подпись разработчика

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ	14
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	16
ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ, ВНЕСЕННЫХ В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ	17
ПРИЛОЖЕНИЕ 1 ПЛАНИРОВАНИЕ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ АКТИВНЫХ И ИНТЕРАКТИВНЫХ ФОРМ И МЕТОДОВ ОБУЧЕНИЯ	
ПРИЛОЖЕНИЕ 2 КОНКРЕТИЗАЦИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
ПРИЛОЖЕНИЕ 3 ТЕХНОЛОГИИ ФОРМИРОВАНИЯ ОК	

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Культура делового общения

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы и разработана в соответствии с требованиями ФГОС для студентов по специальности СПО 35.02.07 Механизация сельского хозяйства утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 456 от 7 мая 2014года.

- методическими рекомендациями по формированию вариативной составляющей (части) основных профессиональных образовательных программ в соответствии с федеральными государственными образовательными стандартами среднего профессионального образования в Самарской области (письмо Министерства образования и науки Самарской области от 15.06.2018 № 16 – 1846).

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: раздел Общепрофессиональные дисциплины Связь с другими дисциплинами (модулями):

изучение ОП.14 Культура делового общения рекомендуется проводить после освоения общеобразовательных дисциплин;

изучение ОП.14 Культура делового общения рекомендуется проводить одновременно с изучением дисциплины ОУД 10 Обществознание;

Учебная дисциплина ориентирована на развитие следующих общих компетенций:

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

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

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

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня, физической подготовленности.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины студент должен уметь:

- осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- пользоваться приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;
- принимать решения и аргументированно отстаивать свою точку зрения в корректной форме;
- поддерживать деловую репутацию;
- создавать и соблюдать имидж делового человека;
- организовывать деловое общение подчиненных;

В результате освоения дисциплины студент должен знать:

- правила делового общения;
- этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами;
- основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования, инструктирования и др.;
- формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
- составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары и др.;
- правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.

1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 84 часа, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки студента 56 часов; самостоятельной работы обучающегося 28 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)	84
Обязательные аудиторные учебные занятия (всего)	56
В т. ч.:	
практические занятия	28
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа В т.ч.:	28
- подготовка опорного конспекта по темам; - работа с глоссарием; - решение ситуационных задач; - написание рефератов, сообщений; - систематическая проработка конспектов занятий, учебной, справочной и научной литературы	
<i>Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета</i>	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины Культура делового общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа студентов, курсовая работа (проект)		Уровень освоения	Объем часов
1	2		3	4
Раздел 1. Культура делового общения				24
Тема 1.1. Понятия «общение», «коммуникация». Функции, структура, виды и уровни общения.	Содержание учебного материала.		2	4
	1	Цель и задачи дисциплины, её взаимосвязь с другими дисциплинами.		1
	2	Деловая и профессиональная этика. Характеристика делового общения. Общие правила делового общения. Типы и виды служебных контактов. Субординация в служебных отношениях.		1
	3	Формы и структура делового общения. Общение и коммуникация. Основные условия общения. Характеристика общительности. Общение в разных видах деятельности: игровой, учебной, общение как особый род деятельности. Структура общения: цель, задачи, мотивы, содержание, формы, средства, результат. Стороны общения: коммуникация, перцептивная, интерактивная.		1
	4	Классификация общения. Виды общения: по целям, по содержанию, по форме, по средствам, по дистанции, по количеству общающихся, по оформлению. Уровни общения.		1
Тема 1.2. Средства общения	Содержание учебного материала		2	10
	1	Вербальные средства общения: язык, речь (слово). Функции речи и языка. Виды речи. Требования к речи.		1
	2	Невербальные средства общения. Кинесика, экстралингвистика, такесика, проксемика, этнокультурные особенности неречевых средств общения.		1

	Практические занятия. № 1 - 2 Тренинг «Язык мимики и жестов». № 3 - 4. Тестирование «Приятно ли с вами общаться?», «Умеете ли вы слушать?» № 5 - 6. Применение приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. № 7 - 8. Освоение различных техник и приемов общения			2 2 2 2
Тема 1.3 Механизмы, принципы общения. Барьеры в общении.	Содержание учебного материала		2	4
	1	Механизмы и принципы общения. Социально – психологические механизмы воздействия на партнера. Внушение, убеждение, подражание, принуждение. Принцип создания условий для выявления творческого потенциала и профессиональных знаний личности, принцип полномочий и ответственности, поощрения и наказания, рационального использования рабочего времени.		1
	2	Барьеры в общении. Психологические барьеры общения: предвзятости, отрицательной установки, боязни контакта, стереотипов, возраста. Феномены контактов.		1
	Самостоятельная работа студентов. Написать самохарактеристику «Каков я в общении?»			2
Тема 1.4. Приемы и техники общения.	Содержание учебного материала		2	6
	1	Приемы и техники общения. Нереплексивное слушание. Приемы рефлексивного слушания. Техники общения.		1
	Практические занятия. № 9. Анализ ситуации общения. № 10. Тестирование «Определи свой стиль делового общения».			1 1
	Самостоятельная работа студентов. Подбор и описание конкретных примеров стилей управления общением и стилей общения			3
Раздел 2. Коммуникативная перцептивная и интерактивная стороны общения.				7
Тема 2.1.	Содержание учебного материала		2	1

Коммуникативная сторона общения			
	1	Коммуникативная сторона общения. Способы коммуникативного воздействия на партнера. Культура речи. Требования к речи. Правильность и выразительность речи. Типичные ошибки.	1
Тема 2.2. Перцептивная сторона общения. Интерактивная сторона общения.	Содержание учебного материала		2
	1	Сущность перцептивной стороны общения. Механизмы перцепции: идентификация, эмпатия, аттракция, стереотипизация. Механизмы формирования первого впечатления о человеке.	1
	2	Интерактивная сторона общения. Два вида взаимодействий: кооперация, конкуренция.	1
	Практические занятия. № 11 – 12. Деловая игра: Использование микротехник в общении.		2
	Самостоятельная работа Подготовить реферат «Роль восприятия в процессе общения»		2
Раздел 3. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении			8
Тема 3.1. Темперамент. Характер и воля. Способности. Эмоции и чувства.	Содержание учебного материала.		2
	Содержание учебного материала		6
	1	Темперамент. Характеристика типов темперамента.	1
	2	Характер и воля. Способности.	1
	3	Эмоции и чувства.	1
	Практические занятия. № 13 Тестирование «Определите свой тип темперамента» № 14 Тестирование «Определение коммуникативных и организаторских способностей»		1 1

	№ 15 Тестирование «Эмоциональная чувствительность»		1
	Самостоятельная работа: 1.Подготовить сообщение «Способности – важное условие успеха в профессиональной деятельности»		2
Раздел 4. Организационные формы делового общения			25
Тема 4.1.Деловая беседа, деловые переговоры.	Содержание учебного материала		3
	1	Деловая беседа. Переговорный процесс: особенности, структура, правила проведения.	1
	Самостоятельная работа Составление таблицы: «Стратегии и тактики переговорного процесса» Написание рефератов: «Деловая беседа: особенности и правила проведения», «Переговорный процесс»		2
Тема 4.2.Деловые совещания, собрания. Публичное выступление.	Содержание учебного материала		4
	2		
	1	Деловые совещания, собрания. Виды деловых совещаний. Требования к проведению деловых совещаний, собраний. Консультирование в профессиональной деятельности.	1
	2	Публичное выступление. Психологические приемы и способы благоприятного воздействия на аудиторию. Логика речи: тезис, аргументы, доказательство. Культура речи. Приемы стимулирования внимания и интереса слушателей. Использование невербальных средств в публичном выступлении. Методики развития ораторского мастерства.	1
	Самостоятельная работа Подготовить реферат: «Публичное выступление как форма делового общения».		2
Тема 4.3. Дискуссия, спор, полемика как формы делового общения.	Содержание учебного материала		1
	1	Цель и стратегии полемических форм организации коммуникации. Типы и особенности участников дискуссии. Принципы и правила ведения спора. Искусство ставить вопросы, делать реплики, замечания. Контрприемы против некорректного ведения спора.	1
Тема 4.4.	Содержание учебного материала		

Служебная переписка как форма деловой коммуникации. Деловое письмо. Автобиография. Резюме. Визитка Презентация.			2	14
	1	Виды и типы деловой документации. Структура и композиции деловых писем. Автобиография, резюме, служебная записка, благодарность, поздравление, заявление: правила их составления. Визитная карточка. Презентация: цель, виды, структура. Требования к проведению презентаций.		1
	Практические занятия. № 16 – 17. Оформление служебной записки № 18 – 19. Оформление делового письма. № 20 – 21. Составление автобиографии. № 22 – 23. Составление резюме.			2 2 2 2
	Самостоятельная работа Выделить и проанализировать структуру документов письменной деловой коммуникации			5
Тема 4.5. Служебный телефонный разговор.	Содержание учебного материала		2	3
	1	Служебный телефонный разговор. Требования к подготовке и проведению телефонного разговора. Анализ фрагментов телефонного служебного разговора. Новые информационные технологии в деловой коммуникации: электронная почта, интернет, телекс, телефакс		1
	Самостоятельная работа студентов. Подготовить реферат: «Дистантное общение: телефон, телекс, интернет»			2
Раздел 5. Конфликты в деловом общении.				8
Тема 5. 1. Конфликт. Виды и структура конфликтов.	Содержание учебного материала		2	3
	Виды и структура конфликтов. Виды и типы конфликтов. Понятия: «конфликт», «инцидент», «конфликтная ситуация. Структура конфликта. Формулы конфликта. Причины конфликта. Основные классификации конфликтов. Стадии развития конфликта. Типы конфликтогенов. Типы конфликтных личностей.			1
	Самостоятельная работа студентов. Анализ таблицы: «Типы конфликтных личностей».			2

Тема 5.2. Предупреждение и разрешение конфликтов. Последствия конфликта.	Содержание учебного материала		2	5
	1	Предупреждение и разрешение конфликтов. Методы и способы прогнозирования и предупреждения конфликтов. Тактика поведения в конфликте: компромисс, избегание, конкуренция, сотрудничество, приспособление. Методы и способы разрешения конфликтов. Правила коллективного поведения участников. Прямой путь ликвидации конфликта. Косвенные пути ликвидации конфликта. Избегание конфликта. Юмор. Признание достоинств. Компромисс. Сотрудничество. Соглашательство. Основные этапы поиска выхода из конфликтов. Последствия конфликта.		1
	Практические занятия № 24. Анализ конфликтной ситуации с точки зрения определения типа конфликта, структуры, причины и нахождение путей выхода из конфликта. № 25. Изучение собственной стратегии поведения в конфликте (тест Томаса)			1 1
	Самостоятельная работа студентов. 1. Составить памятку «Как вести себя в конфликтной ситуации»			2
Раздел 6. Нормы этикета в деловом общении. Деловой имидж.				12
Тема 6.1. Понятие и целесообразность этикета. Соблюдение норм этикета в общественных местах	Практические занятия		2	5
	1	Деловой этикет. Целесообразность этикета. Этические принципы делового общения. Нормы приветствия, знакомства, завершения общения. Правила поведения на приеме у руководителя учреждения, организации,		1
	Практические занятия № 26 - 27. Изучение этикетных норм поведения в общественных местах.			2
	Самостоятельная работа студентов. Подготовка индивидуальных сообщений: «Этикет в гостях, общественных местах», «Подарки в нашей жизни».			2
Тема 6.2. Имидж делового человека	Содержание учебного материала		2	7
	1	Основные составляющие имиджа делового человека. Внешний облик, манера поведения, речь. Особенности выбора стиля одежды в зависимости от ситуации делового общения. Профессионально – важные качества делового человека,		1

	определяющие его имидж.		
	Практические занятия № 28.Создание модели имиджа делового человека.		1
	Самостоятельная работа студентов. 1.Подготовить сообщение « Имидж делового человека»		2
	Контрольная работа. Тестирование «Этикет делового общения».		1
	Дифференцированный зачет		2
	Всего		84

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета гуманитарных дисциплин;

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-наглядных пособий по предмету.

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением и мультимедиапроектор.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень используемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

- 1.Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник для начального профессионального образования; учебное пособие для среднего профессионального образования/Г.М. Шеламова. – 5-е изд., - М.: Издательский центр «Академия»,2014. – 160с.

Дополнительные источники:

1. Бодалев А.А. Восприятие и понимание человека человеком [Текст] / А.А. Бодалев. – М.: Педагогика, 2009. – 199 с.
- 2 .Кочеткова Л.И. Введение в организационное поведение [Текст] / Л.И. Кочеткова. – М.: ЗЛЮ Бизнес-школа «Интел-Синтет», 2009. –512 с.
- 3.Медведева Г.П. Деловая культура: учебник для среднего профессионального образования.- М.: Издательский центр «Академия», 2011. – 272с.
- 4.Шипилов А.И. Искусство конструктивно завершать конфликты [Текст] / А.И. Шипилов // Кадры предприятия. – М., 2009. – С. 65 - 73.
- 5.Шеламова Г.М. Этикет делового общения: учебное пособие для начального профессионального образования. – М.:Издательский центр «Академия», 2007. – 192с.

Интернет-ресурсы:

- <https://samopoznanie.ru>
- <https://socialpsucho.ru>
- <https://rebooks.org>
- www.bibliotekar.ru

3.3. Организация образовательного процесса

При реализации компетентностного подхода использование в образовательном процессе активных форм проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов, деловых и ролевых игр, индивидуальных и групповых проектов, анализа производственных ситуаций, психологических и иных тренингов, групповых дискуссий в сочетании внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций обучающихся.

3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация программы дисциплины должна обеспечиваться педагогическими кадрами, имеющими среднее профессиональное или высшее образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
В результате освоения дисциплины студент должен <u>уметь</u>: - осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета; - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - пользоваться приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; - передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи; - принимать решения и аргументированно отстаивать свою точку зрения в корректной форме; - поддерживать деловую репутацию; - создавать и соблюдать имидж делового человека; - организовывать деловое общение подчиненных;	- экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий; - экспертная оценка выполнения практической работы; - экспертиза выполнения самостоятельной работы;
В результате освоения дисциплины студент должен <u>знать</u>: - правила делового общения; - этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами; - основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования, инструктирования и др.; - формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; - составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары и др.; - правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения	- тестирование; - экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий; - экспертная оценка выполнения практической работы; - экспертиза выполнения самостоятельной работы;

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ, ВНЕСЕННЫХ
В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ

№ изменения, дата внесения изменения, № страницы с изменением;	
БЫЛО	СТАЛО
Основание:	
Подпись лица внесшего изменения:	

