

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ КАЛУЖСКОЙ ОБЛАСТИ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
КАЛУЖСКОЙ ОБЛАСТИ  
«ЕРМОЛИНСКИЙ ТЕХНИКУМ»

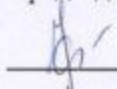
Рассмотрено:

на заседании МК ОД

протокол №

от «20» 08 2018г.

Председатель МК СД :

 /Касаткина О.А./


Утверждено:

приказ № 11

директор ГБПОУ КО

«Ермолинский техникум»

от «31» 08 2018г.

 /Лаптева К.Н./



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
**УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
общепрофессионального цикла  
**Культура делового общения**

Профессия СПО 23.02.03 Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта

Ермолино, 2018 г

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) **23.02.03 Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта**

Организация-разработчик: ГБПОУ КО «Ермолинский техникум»

Разработчики:

Булатова Наталья Александровна - преподаватель.

## СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

### 1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности (специальностям) СПО 190631 Техническое обслуживание и ремонт автотранспорта.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании: повышении квалификации и переподготовке по профилю специальности 190631 Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта.

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

Учебная дисциплина «Культура делового общения» (ОПД.01) входит в профессиональный цикл (П.00) и относится к общепрофессиональным дисциплинам (ОП.00).

### 1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

Целью освоения программы учебной дисциплины является формирование общих компетенций.

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

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы решения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество;

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях 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 информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности;

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством и потребителями;

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), 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;

ОК 10. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей)

## Профессиональных компетенций

**ПК 2.1.** Планировать и организовывать работы по техническому обслуживанию и ремонту автотранспорта.

**ПК 2.2.** Контролировать и оценивать качество работы исполнителей работ.

**ПК 2.3.** Организовывать безопасное ведение работ при техническом обслуживании и ремонте автотранспорта.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

- осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил культуры делового этикета;
- пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;
- принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме;
- поддерживать деловую репутацию;
- организовывать рабочее место.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

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

### **1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося 80 часов, в том числе:  
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 54 часа;  
самостоятельной работы обучающегося 26 часов.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Вид учебной работы	Объем часов
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	80
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	54
в том числе:	
лабораторные занятия	0
практические занятия	24
контрольные работы	0
курсовая работа (проект) <i>(если предусмотрено)</i>	0
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	26
в том числе:	
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом) <i>(если предусмотрено)</i>	0
Подготовка доклада, создание презентации	4
графическое изображение структуры текста	2
составление конспекта по заданным темам	6
домашняя работа по закреплению лекционного материала	14
<i>Указываются другие виды самостоятельной работы при их наличии (реферат, расчетно-графическая работа, домашняя работа и т.п.).</i>	
<b>Итоговая аттестация в форме (указать) зачета</b>	
<i>в этой строке часы не указываются</i>	

Во всех ячейках со звездочкой (\*) следует указать объем часов.

**1.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Правовое обеспечение профессиональной деятельности»**

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>Раздел 1.</b> Этические основы и психология делового общения		<b>28</b>	
<b>Тема 1.1</b> Этические основы и психология делового общения.	<b>Содержание учебного материала</b>	4	3
	1 Понятие делового общения. Универсальные и этические правила делового общения. Психологические аспекты делового общения. Этические нормы взаимоотношений. Деловой этикет и культура поведения. Характеристика личности и типы поведения в организации. Правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.		
	<b>Практические занятия</b> Тестирование		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Изучение указанных разделов литературы и конспекта лекций. Подготовка доклада.		
<b>Тема 1.2.</b> Механизмы внедрения этических принципов и норм в практику деловых отношений	<b>Содержание учебного материала</b>	2	2
	1 Этические нормы как часть кадровой политики. Этически кодекс. Документальное оформление и контроль. Преимущества организаций, принявших кодекс.		
	<b>Практические занятия</b> Самостоятельная работа: 1.Характеристика рабочего пространства для профессионального общения. 2.Разработка этического кодекса для организации (подразделения), его значение.		
<b>Тема 1.3</b> Основные виды коммуникации и деловое общение	<b>Содержание учебного материала</b>	4	3
	1 Речевая коммуникация: понятие, формы и типы. Невербальные аспекты делового общения. Деловое общение с использованием технических средств коммуникации. Письменная форма коммуникации и деловая переписка. Служебные документы.		
	<b>Практические занятия</b> Составление делового письма, служебной записки, заявки.		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Изучение указанных разделов литературы и конспекта лекций. Подготовка доклада.		
<b>Тема 1.4</b> Конфликтные ситуации в деловом общении и пути их	<b>Содержание учебного материала</b>	2	2
	1 Конфликтные ситуации в деловом общении и пути их решения.		
	<b>Практические занятия</b> Решение смоделированной конфликтной ситуации.	2	

решения.	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Составление конспекта по вопросам темы. Составление схемы, графика.		2	
<b>Раздел 2.</b> Представление и деловое взаимодействие.			<b>30</b>	
<b>Тема 2.1.</b> Приветствие, представление, титулирование.	<b>Содержание учебного материала</b>		2	3
	1	Виды и правила приветствия в деловой сфере. Виды и правила представления. Титул и его значение в общественной и служебной иерархии. Тенденции современных изменений в этой сфере.		
	<i>Практические занятия</i> Деловая игра. Тренинг на тему: «Приветствие»			
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Составление конспекта по вопросам темы.			
<b>Тема 2.2.</b> Визитная карточка в деловой жизни	<b>Содержание учебного материала</b>		2	2
	1	История визитки. Виды и функции визитной карточки. Требования к виду и содержанию визитной карточки. Процедура обмена визитными карточками.		
	<i>Практические занятия</i> Разработка, оформление и представление визитной карточки.			
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Изучение указанных разделов литературы и конспекта лекций.			
<b>Тема 2.3.</b> Одежда и внешний облик делового человека.	<b>Содержание учебного материала</b>		2	2
	1	Внешний облик человека как фактор влияния на эффективность работы. Общая характеристика делового стиля. Требования к внешнему виду сотрудников. Психологическая и эстетическая элегантность. Значение цвета, аксессуары. Форма одежды для работы, ее свойства и значение.		
	<i>Практические занятия</i> Характеристики внешнего облика делового человека.			
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Составление конспекта по вопросам темы.			
<b>Тема 2.4.</b> Деловое взаимодействие	<b>Содержание учебного материала</b>		2	2
	1	1. Основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения. Профессиональное консультирование. Способы убеждения в		



		производственных ситуациях.		
		<b>Практические занятия</b> Моделирование деловой беседы.	2	
		<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Изучение указанных разделов литературы и конспекта лекций.	2	
<b>Тема 2.5.</b> Критика и этические аспекты	<b>Содержание учебного материала</b>		2	
	1	Правила критики и этические требования к ней. Основания для критики. Правила и приемы применения критики.	2	2
		<b>Практические занятия</b> Тестирование. Деловая игра		
		<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Изучение указанных разделов литературы и конспекта лекций.	2	
<b>Раздел 3</b> Организация мероприятий.			<b>22</b>	
<b>Тема 3.1.</b> Презентации предприятия, продукта, программы.	<b>Содержание учебного материала</b>		2	
	1	Назначение презентации. Объекты презентации. Цели и задачи презентации. Этапы процесса подготовки презентации. Подготовка материалов и выступление.		3
		<b>Практические занятия</b> Представление предприятия, продукта, программы.	2	
		<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Создание презентации предприятия, продукта, программы.	2	
<b>Тема 3.2.</b> Публичные выступления в деловой сфере.	<b>Содержание учебного материала</b>		2	
	1	История социальной значимости красноречия. Виды ораторского искусства. Речь в управленческом воздействии. Риторика. Публичное выступление.		3
		<b>Практические занятия</b> Подготовка публичного выступления	2	
		<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Изучение указанных разделов литературы и конспекта лекций.	2	
<b>Тема 3.3.</b> Выставки, ярмарки: правила организации.	<b>Содержание учебного материала</b>		2	
	1	Характеристика и значение профессиональных выставок, ярмарок. Правила организации и проведения. Взаимодействие со СМИ. Определение цели участия предприятия в выставке. Сувениры и подарки в деловой сфере. Деловые приемы.		2
		<b>Практические занятия</b>	2	

	«Организация участия в выставке»		
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Изучение указанных разделов литературы и конспекта лекций.	4	
<b>Тема 3.4.</b> Значение культуры делового общения.	<b>Содержание учебного материала</b>	2	2
	1 Зачет - представление практических и самостоятельных работ. По выбору студента может быть представлено портфолио по дисциплине. В портфолио могут входить: домашние работы, результаты проверочных и контрольных работ, тестов, результаты групповой работы, в том числе черновики и схемы; выполнения практических работ по учебной дисциплине; письменные творческие работы; краткие записи, связанные с ходом выполнения письменных работ: фотографии; схемы, таблицы, графики, диаграммы, и т. п.; отчеты об интервьюировании кого-либо; вопросы, возникающие в ходе работы; рефлексия общих особенностей своего учения; самооценка; постановка и обоснование целей будущего обучения /исследования; краткие записи докладов, выступлений, ответов и т.п. по теме портфолио: грамоты, сертификаты, справки и другие свидетельства определенных достижений студента и т. д.		
	<b>Всего:</b>	<b>80</b>	

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ -**

#### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета: «социально-экономических дисциплин»;

Оборудование учебного кабинета: посадочные места по количеству обучающихся, АРМ преподавателя, наглядные пособия на электронных носителях.

Технические средства обучения: средства мультимедиа и/или интерактивная доска.

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

Основные источники:

1. Психология делового общения, Бороздина Г.В., 2006. Инфра-М, 224 с.
2. Зарецкая Е.Н. Деловое общение: учебник: В 2 т.-Т.П.-3-е изд.-М.: Издательство "Дело" АНХ, 2008.-720 с.
3. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений: Учебное пособие.- М.: Финансы и статистика, 2008.- 208с.

Дополнительные источники:

1. Введенская, Л.А. Русский язык и культура речи / Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова, Е.Ю. Кашаева. – Ростов-на-Дону. : Феникс, 2000. – 544 с.
2. Митрошенков, О.А. Эффективные переговоры / О.А. Митрошенков. – М. : Инфра-М, 2000. – 280 с.
3. Морозов, А.В. Деловая психология / А.В. Морозов. – Санкт-Петербург: Союз, 2002. – 576 с.
4. Русский язык и культура речи / Под редакцией В.И. Максимова. – М. : Гардарики, 2000. – 413 с.
5. Губин В.Д., Некрасова Е.Н. Основы этики: Учебник. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2008. – 224с.

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

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

<b>Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
<p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил культуры делового этикета;</li><li>- пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</li><li>- передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;</li><li>- принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме;</li><li>- поддерживать деловую репутацию;</li><li>- организовывать рабочее место.</li></ul> <p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- правила делового общения;</li><li>- этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами;</li><li>- основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования;</li><li>- формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;</li><li>- составляющие внешнего облика делового человека;</li><li>- правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.</li></ul>	<p><b>Текущий контроль:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- оперативная оценка (ежемесячно).</li></ul> <p><b>Промежуточный контроль:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- оценка выполнения практических работ;</li><li>- оценка самостоятельной работы;</li></ul> <p><b>Итоговый контроль:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- зачет – выполнение всех видов практических и самостоятельных работ по учебной дисциплине.</li></ul>

*Результаты переносятся из паспорта программы. Перечень форм контроля следует конкретизировать с учетом специфики обучения по программе дисциплины.*