

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

Рассмотрено:
на заседании МК
протокол №1
от «30» августа 2021г.

Председатель МК  /Полякова Н.В./

Утверждено:
приказ №36
от «30» августа 2021г.
директор ГБПОУ КО
«Ермолинский Техникум»
 /Лаптева К.Н./



Рабочая программа учебной дисциплины
ОГСЭ.05. Культура делового общения

Специальность 38.02.03 Операционная деятельность в логистике

Ермолино, 2021

Рабочая программа учебной дисциплины «Культура делового общения» разработана на основе Федерального государственного стандарта среднего профессионального образования, утвержденного Министерством образования и науки РФ 17 мая 2012 г. №413 (С изменениями и дополнениями от: 29 декабря 2014 г., 31 декабря 2015 г., 29 июня 2017 г., 24 сентября, 11 декабря 2020 г.) и в соответствии с рекомендациями по организации получения среднего общего образования в пределах освоения образовательных программ среднего профессионального образования на базе основного общего образования с учетом требований федеральных государственных образовательных стандартов и получаемой профессии с изменениями 9 апреля 2015 г.

Содержание программы реализуется в процессе освоения обучающимися основной профессиональной образовательной программы СПО по специальностям социально-экономического профиля.

Организация-разработчик: ГБПОУ КО «Ермолинский техникум»

Разработчики: Полякова Наталья Валерьевна, преподаватель ГБПОУ КО «ЕТ»

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 38.02.03 Операционная деятельность в логистике и 38.02.04 Коммерция (по отраслям)

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании: повышении квалификации и переподготовке по профилю специальности 38.02.03 Операционная деятельность в логистике

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Культура делового общения» входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл (ОГСЭ.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:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 51 час;

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	<i>Объем часов</i>
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	<i>51</i>
в том числе:	
лабораторные занятия	<i>0</i>
практические занятия	<i>0</i>
контрольные работы	<i>0</i>
<i>Итоговая аттестация в форме зачета</i>	

1.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Культура делового общения»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения	
1	2	3	4	
Раздел 1. Этические основы и психология делового общения		20		
Тема 1.1 Этические основы и психология делового общения.	Содержание учебного материала			
	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.	4	3
Тема 1.2. Механизмы внедрения этических принципов и норм в практику деловых отношений	Содержание учебного материала			
	1	Этические нормы как часть кадровой политики. Этически кодекс. Документальное оформление и контроль. Преимущества организаций, принявших кодекс.	4	2
Тема 1.3 Основные виды коммуникации и деловое общение	Содержание учебного материала			
	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.	8	3
Тема 1.4 Конфликтные ситуации в деловом общении и пути их решения.	Содержание учебного материала			
	1	Конфликтные ситуации в деловом общении и пути их решения.	4	2
Раздел 2. Представление и деловое взаимодействие.		22		
Тема 2.1. Приветствие, представление, титулирование.	Содержание учебного материала			
	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.	4	3
Тема 2.2.	Содержание учебного материала		4	

Визитная карточка в деловой жизни	1	История визитки. Виды и функции визитной карточки. Требования к виду и содержанию визитной карточки. Процедура обмена визитными карточками.		2
Тема 2.3. Одежда и внешний облик делового человека.	Содержание учебного материала		4	
	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.		2
Тема 2.4. Деловое взаимодействие	Содержание учебного материала		6	
	1	1. Основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения. Профессиональное консультирование. Способы убеждения в производственных ситуациях.		2
Тема 2.5. Критика и ее этические аспекты	Содержание учебного материала		4	
	1	Правила критики и этические требования к ней. Основания для критики. Правила и приемы применения критики.		2
Раздел 3 Организация мероприятий.			9	
Тема 3.1. Презентации предприятия, продукта, программы.	Содержание учебного материала		2	
	1	Назначение презентации. Объекты презентации. Цели и задачи презентации. Этапы процесса подготовки презентации. Подготовка материалов и выступление.		3
Тема 3.2. Публичные выступления в деловой сфере.	Содержание учебного материала		2	
	1	История социальной значимости красноречия. Виды ораторского искусства. Речь в управленческом воздействии. Риторика. Публичное выступление.		3
Тема 3.3. Выставки, ярмарки: правила организации.	Содержание учебного материала		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
Тема 3.4. Значение культуры делового общения.	Содержание учебного материала		3	
	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		2

	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.		
		Всего:	51

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. Бороздина Г.В. Психология делового общения: учебник / Г.В. Бороздина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: ИНФРА-М, 2020. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/textbook_
2. Кошечая И.П. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке. — Москва: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2020. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование).
3. Русский язык и культура речи: учебник / под ред. проф. О.Я. Гойхмана. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: ИНФРА-М, 2020. — 240 с. — (Среднее профессиональное образование).

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.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none">-осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил культуры делового этикета;-пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе Межличностного общения;-передать 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. <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none">- правила делового общения;<ul style="list-style-type: none">- 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.	<p>Текущий контроль:</p> <ul style="list-style-type: none">- оперативная оценка (ежемесячно). <p>Промежуточный контроль:</p> <ul style="list-style-type: none">- оценка выполнения практических работ;- оценка самостоятельной работы; <p>Итоговый контроль:</p> <ul style="list-style-type: none">- зачет – выполнение всех видов практических и самостоятельных работ по учебной дисциплине.