



Министерство образования и науки Самарской области
государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Самарской области
«ТОЛЬЯТТИНСКИЙ МАШИНОСТРОИТЕЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»

УТВЕРЖДАЮ

заместитель директора по УМР

ГАПОУ СО «ТМК»

С.А. Крюков

2016 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

УД. 01 ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

программы подготовки специалистов среднего звена

27.02.02 Техническое регулирование и управление качеством

Тольятти, 2016

ОДОБРЕНО

методической комиссией

русского языка и литературы,

иностранного языка, истории

протокол от _____ 2016 № _____

Председатель МК Филиппова Г.М.

Составители:

Шмелева Н.П. преподаватель ГАПОУ СО «ТМК»

Сингаевская Т.А. преподаватель ГАПОУ СО «ТМК»

Эксперты:

Внутренняя экспертиза

Техническая экспертиза:

_____ Бебякина Н.Г., зав.отделением ГАПОУ СО «ТМК»

Содержательная экспертиза:

_____ Архипова О.С., преподаватель ГАПОУ СО «ТМК»

Внешняя экспертиза

Содержательная экспертиза: _____

Рабочая программа учебной дисциплины УД. 14 «Этика делового общения» разработана в соответствии с требованиями: федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) среднего общего образования, федерального государственного стандарта среднего профессионального образования (далее СПО) по специальности 27.02.02 Техническое регулирование и управление качеством (утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 446 от 07.05.2014,

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 специальности или профессии среднего профессионального образования (письмо Департамента государственной политики в сфере подготовки рабочих кадров и ДПО Минобрнауки России от 17.03.2015 № 06-259),

СОДЕРЖАНИЕ

1 Паспорт рабочей программы учебной дисциплины	4
2 Структура и содержание учебной дисциплины	6
3 Условия реализации учебной дисциплины	12
4 Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины	14
Приложение А - Технологии формирования ОК	16
Приложение Б - Планирование учебных занятий с использованием активных и интерактивных форм и методов обучения студентов	18
Лист актуализации рабочей программы	19

1 Паспорт рабочей программы учебной дисциплины

УД. 14 «Этика делового общения»

1.1 Область применения рабочей программы учебной дисциплины

Программа учебной дисциплины (далее программа УД) является частью общеобразовательного цикла образовательной программы СПО – программы подготовки специалистов среднего звена (далее – ППССЗ) по специальности среднего профессионального образования: 27.02.02 Техническое регулирование и управление качеством технического профиля профессионального образования.

1.2 Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

Общеобразовательный цикл

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

Обязательная часть – «не предусмотрено»

Вариативная часть

В результате освоения учебной дисциплины студент 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;
- создавать и соблюдать имидж делового человека;
- организовывать рабочее место.

В результате освоения учебной 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;
- формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;
- составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, аксессуары;
- правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.

В процессе освоения дисциплины у студентов должны формировать общие компетенции (ОК):

ОК1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК5. Использовать информационно – коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

1.4 Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальная учебная нагрузка обучающегося 58 часов:

в том числе:

обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося 39 часов,

практические занятия обучающегося 10 часа

самостоятельной работы обучающегося 19 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)	58
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	39
в том числе:	
практические занятия	10
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	19
в том числе:	
Составить образец частных деловых бумаг и служебных записок (деловых писем)	4
Составить игровой сценарий и решить ситуационные задачи	12
Составить таблицу	3
Промежуточная аттестация в 1 семестре в форме	дифференцированного зачета

2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины: УД. 14 «Этика делового общения».

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
Введение Деловое общение	Содержание учебного материала	2	
	Понятие «деловое общение». Деловое общение как общение между собеседниками для достижения деловой, т.е. предметной или информационной цели.		1
Раздел 1. Основы психологии делового общения		12	
Тема 1.1 Проявление индивидуальных особенностей личности в общении. Восприятие и понимание в процессе общения	Содержание учебного материала	2	
	Типы темпераментов, характерные черты интровертов и экстравертов и их проявления в общении. Субъективные предпосылки и межличностных отношений. Типы собеседников и приемы общения с ними. Психологические приемы восприятия в межгрупповом и межличностном общении.		3
	Практические занятия	2	
	1 Изучение схемы характеристики темпераментов по И.П. Павлову.		
Тема 1.2 Лидеры и их типы	Содержание учебного материала	2	
	Формальное и неформальное лидерство в рабочей группе. Типы неформальных лидеров: вожак, лидер (в узком смысле слова), ситуативный лидер.		2
Тема 1.3 Понимание в процессе общения	Содержание учебного материала	2	
	Механизмы понимания: идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия. Каузальная атрибуция – приписывание причин поведения другому человеку.		2
Тема 1.4 Невербальные средства общения	Содержание учебного материала	2	
	Невербальные средства общения. Кинесические средства: поза, жест, мимика, походка. Визуальный контакт (взгляд) и характеристики голоса. Такесические средства – динамические прикосновения. Проксемические характеристики ориентации и углов общения.		2
Тема 1.6 Деловое общение в рабочей группе. Типология и	Содержание учебного материала	2	

причины возникновения конфликтов	Деловое общение в рабочей группе. Общение и взаимодействие членов рабочей группы профессиональной, ценностно-мировоззренческих сферах и сфере межличностных отношений. Морально-психологический климат в коллективе. Конфликтогены. Основные стадии протекания конфликта. Структура конфликта.		2
Раздел 2. Этика и деловой этикет		29	
Тема 2.1 Конфликт и приемы выхода из него	Содержание учебного материала	2	
	Нравственно-этические качества делового человека. Этические категории: сочетание личных и общественных интересов, нравственная культура, потребность в общении, личностные отношения. Нравственные аспекты общения. Профессиональная этика. Деловой этикет. История зарождения этикета. Правила делового этикета. Визитные карточки. Внешний вид делового человека.		2
	Самостоятельная работа	4	
	1 Составить игровой сценарий и решить ситуационные задачи «Конфликтные ситуации»		
Тема 2.2 Деловые беседы, их подготовка и проведение	Содержание учебного материала	2	
	Деловая беседа как основная форма делового общения. Этапы деловой беседы. Виды вопросов, сфера их применения. Тактические приемы для нейтрализации замечаний собеседника. Парирование замечаний собеседников.		3
	Практические занятия	2	
	2 Освоение этикета беседы		
Тема 2.3 Деловое совещание, беседа	Содержание учебного материала	2	
	Классификация совещаний. Стили правоведения деловых совещаний. Основные правила ведения делового совещания.		2
	Практическое занятие	2	
	3 Овладение принципами делового этикета		
	Самостоятельная работа	6	
	2 Составить игровой сценарий и решить ситуационные задачи «Деловая беседа»		
	3 Составить игровой сценарий и решить ситуационные задачи по теме «Деловое совещание»		
Тема 2.4	Содержание учебного материала	2	

Методы ведения переговоров	Задачи переговоров. Стадия подготовки переговоров. Этапы процесса переговоров. Стадия достижения согласия. Недобросовестные приемы ведения переговоров и противостояние им. Завершение переговоров. Обеспечение надежности соглашения. Вариационный метод. Метод интеграции. Метод уравнивания. Компромиссный метод.			3
	Практическое занятие		2	
	4	Освоение этики деловых контактов		
	Самостоятельная работа		3	
	4	Составить игровой сценарий, проанализировать содержание и стили делового разговора по телефону		
	5	Составить игровой сценарий и решить ситуационные задачи по теме «Деловые переговоры»		
Раздел 3. Культура деловой речи			15	
Тема 3.1 Основы культуры речи. Речевой этикет	Содержание учебного материала		2	
	Понятие «Речевая ситуация». Функциональные стили речи, их характерные особенности и стилевые речи. Свойства речи. Основы лексической стилистики русского языка. Изобразительно-выразительные свойства речи. Основы орфоэпии. Невербальные средства речи. Речевой этикет – коммуникативно-целевые установки. Интонационные намерения.			2
Тема 3.2 Психологические особенности публичного выступления	Содержание учебного материала		2	
	План выступления. Задача плана-сделать речь стройной, логически связанной и последовательной. Тезисы или конспект выступления. Ясность, выразительность, скорость речи. Мимика, жесты.			2
	Классификация вопросов: явно-скрытые; простые – сложные; уточняющие-восполняющие; открытое-закрытое; узловые-наводящие; корректные-некорректные.Основные виды ответов: прямые-косвенные; полные-частичные. Правила формулирования ответов.			
Тема 3.3 Правила деловой официальной переписки	Содержание учебного материала		2	
	Внутренняя и внешняя деловая переписка. Виды документов по содержанию и назначению, по фактору доступности, по сфере деятельности, по тематике и функциональным признакам. Одноаспектные и многоаспектные деловые бумаги. Стандартные и нестандартные деловые бумаги. Унификация языка деловых документов. Языковые клише официальных документов. Понятие «распорядительные документы». Цели и задачи распорядительных документов. Типы распорядительных документов: приказ, закон, постановление. Структура приказа. Речевые клише, используемые в распорядительных документах.			3

	Служебное письмо. Виды делового письма: инициативное письмо (запрос, предложение, приглашение, напоминание, рекомендация, сопроводительное благодарственное письмо). Ответное письмо (письмо-ответ, письмо-отказ, письмо-извещение, письмо-подтверждение). Речевые клише. Частные деловые бумаги. Виды частных деловых бумаг: автобиография, заявление, доверенность, расписка, отчет, характеристика. Новые тенденции в деловой документации.			
	Практические занятия		2	
	5	Составление деловых бумаг		
	Самостоятельная работа		5	
	6	Составить образец частных деловых бумаг и служебных записок (деловых писем)		
	7	Составить таблицу:1.Классификация вопросов»2.«Основные виды и правила формулирования ответов»		
Тема 3.4 Подготовка деловой документации	Содержание учебного материала		2	
	Используя языковые клише официальных документов, на основе вводных, предложенных преподавателем, подготовить, варианты частных деловых бумаг, вариант служебной записки (деловые письма). <i>Дифференцированный зачёт</i>			2
Всего			58	

3 Условия реализации программы дисциплины

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы учебной дисциплины УД.14 «Этика делового общения» требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета:

- рабочие места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- методические разработки преподавателя для практических занятий;
- опорные конспекты.

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением, мультимедиапроектор.
- экран для проекционного аппарата.

3.2 Информационное обеспечение

Основные источники

1. Психология управления: Учебное пособие / Э.В. Островский; Всероссийский заочный финансово-экономический институт. - М.: Вуз. учебник: ИНФРА-М, 2011. - 249 с.: 60х90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9558-0063-9, 3000 экз.

<http://znanium.com/bookread.php?book=313827>

2. Деловые комплименты: управление людьми при внедрении инноваций: Учебное пособие / М.Л. Асмолова - М.: ИЦ РИОР: ИНФРА-М, 2012. - 155 с.: 60х88 1/16. (о) ISBN 978-5-369-00976-5, 500 экз.

<http://znanium.com/bookread.php?book=328375>

3. Захарова Л.Н. Психология управления: учеб. пособие / Л.Н. Захарова. - М.: Логос, 2012. 376 с. (Новая университетская библиотека).

<http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=3277>

4. Иванова С. Развитие потенциала сотрудников: Профессиональные компетенции, лидерство, коммуникации / Светлана Иванова, Дмитрий

Болдогоев, Эмма Борчанинова, Анна Глотова, Оксана Жигилий. 4-е изд. ?
М.: Альпина Паблишер, 2012. 280 с.

<http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=9811>

5. Организационное поведение: Учебник / Л.В. Карташова, Т.В. Никонова, Т.О. Соломанидина. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 383 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-003293-1, 1000 экз.

<http://znanium.com/bookread.php?book=348931>

Дополнительные источники

6. Пищева, Т. Н. Публичная политика. Конспект лекций [Электронный ресурс] / Т. Н. Пищева. - М.: МГГУ им. М.А. Шолохова, 2008. - 79 с. - Режим доступа: <http://www.znanium.com/>

7. Тимофеев, М.И. Деловое общение: Учеб. пособие / М.И. Тимофеев. - М.: РИОР, 2004. – 125 с.: 70х100 1/32. - (Шпаргалка). (обл., карм. формат) ISBN 5-9557-0045-5, 4000 экз. ЭБС "Знаниум" Режим доступа: <http://www.znanium.com>

8. Тимофеев, М.И. Деловые коммуникации: Учеб. пособие / М.И. Тимофеев. - 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР: ИНФРА-М, 2011. - 120 с.: 70х100 1/32. (обложка, карм. формат) ISBN 978-5-369-00904-8, 500 экз. ЭБС "Знаниум" Режим доступа: <http://www.znanium.com>

Интернет-ресурсы

9. Баева, Ольга Абрамовна. Ораторское искусство и деловое общение: Учеб. пособие для студентов пед. спец. вузов / О.А.Баева. Минск - http://z3950.ksu.ru/bcover/0000006930_con.pdf

10. Губина, Людмила Викторовна. Деловое общение в библиотечном коллективе: практическое пособие / Л.В. Губина, Н.Ф. Потехина, И.О. Шумина. Москва: Либерия-Бибинформ, 2009.- 87с - http://z3950.ksu.ru/bcover/0000529858_con.pdf

11. Колтунова, Мария Викторовна. Язык и деловое общение: Нормы. Риторика. Этикет: Учеб. пособие для студентов вузов / М.В.Колтунова. М.: Экономика, 2000. - 271с.: - http://z3950.ksu.ru/bcover/0000617223_con.pdf

12. Савельева, Татьяна Владимировна. Деловое общение: учебно-методический комплекс / Т.В. Савельева; Федер. агентство по образованию РФ, Ин-т соц. и гуманитар. знаний, Каф.психологии./ - Казань: [Изд-во МОиН РТ], 2010. - http://z3950.ksu.ru/bcover/0000795690_con.pdf

4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Уметь: – осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил культуры делового этикета;	– оценка по защите практической работы: применение правил этикета (проводится путем решения ситуационных задач)
– пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	– оценка по защите рефератов – текущий контроль.
– поддерживать деловую репутацию;	– тестовая письменная проверка. – текущая оценка
– создавать и соблюдать имидж делового человека;	– тестовая письменная проверка. – текущая оценка
– организовывать рабочее место.	– оценка по защите практической работы: нормы и правила поведения в деловой обстановке (проводится методом деловой игры).
– адекватно ведет себя в процессе межличностного общения	– оценка по защите практической работы: основы межличностного общения (проводится методом решения ситуационных задач)
– выполняет нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;	– тестовая письменная проверка. – текущая оценка
знать: правила делового общения;	– стандартизированный опрос. – тестирование. – текущая оценка.
– этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами	– практическая работа: правила поведения и общения (проводится методом деловой игры).
– основные техники и приемы общения: правила слушания,	– стандартизированный контроль. – самоконтроль.

ведения беседы, убеждения, консультирования;	– самопроверка. – текущая оценка.
– формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;	– письменная проверка.
– составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, аксессуары;	– текущая оценка.
– правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения	– контрольная работа. – тестовая проверка.

Приложение А

Технологии формирования ОК

Название ОК	Технологии формирования ОК (на учебных занятиях)
ОК1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	Технологии, направленные на развитие интереса к учебе, к профессии; решение задач с профессиональной направленностью
ОК2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	Технологии личностно-ориентированного подхода к обучающимся, развития самостоятельной учебно-познавательной деятельности, проблемный метод, когнитивные методы, направленные на овладение принципами системного подхода к решению профессиональных задач и на демонстрацию эффективности и качества выполнения профессиональных задач
ОК3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Технологии личностно-ориентированного подхода к обучающимся, создания проблемных ситуаций на уроках; когнитивные технологии, направленные на разрешение проблем, принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях в профессиональной деятельности; самостоятельная работа на уроках по учебнику и дополнительной литературе
ОК4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Проектный метод, технологии личностно-ориентированного подхода к обучающимся, создания проблемных ситуаций на уроках, проектный метод, информационно-коммуникативные технологии на уроках, позволяющие формировать у обучающихся умение осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач и личностного развития
ОК5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	ИКТ на уроках, направленные на формирование у обучающихся умений и навыков использовать ИКТ в профессиональной деятельности, принимать осознанные решения на основе критически осмысленной информации
ОК6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Технологии личностно-ориентированного подхода к обучающимся, технологии модерации, создания проблемных ситуаций на уроках, проектный метод; технологии, направленные на формирование у обучающихся готовности к социальному взаимодействию, способности свои устремления соотносить с интересами других людей, групп, команды, с руководством, с потребителями, использовать ресурсы других людей, цивилизованно отстаивать свою точку

	зрения в диалоге, проектный метод
ОК7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	Технологии модерации, самостоятельные работы в малых группах, проектный метод; технологии, направленные на формирование у обучающихся способности продуктивно взаимодействовать с членами группы (команды), решающей общую задачу, взять на себя ответственность за работу подчиненных, за результат выполнения заданий
ОК8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	Технологии личностно-ориентированного подхода к обучающимся, организации самостоятельной работы обучающихся; технологии, направленные на формирование у обучающихся способности выявлять пробелы в знаниях и умениях при решении новой задачи, оценивать необходимость той или иной информации для своей деятельности, осуществлять информационный поиск и извлекать информацию из различных источников, готовности к самообразованию, повышению квалификации, проектный метод
ОК9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	Проектный метод, проблемные ситуации инновационные технологии на уроках, ИКТ, позволяющие обучающимся овладевать методами сбора, размещения, сохранения, накопления, преобразования и передачи данных в профессионально-ориентированных информационных системах, проявления интереса к инновациям в области профессиональной деятельности

Приложение В

Планирование учебных занятий с использованием активных и интерактивных форм и методов обучения студентов

№	Тема учебного занятия	Кол-во часов	Активные и интерактивные формы и методы обучения на уроке	Код формируемых компетенций
1	Тема 1.1 Проявление индивидуальных особенностей личности в общении. Восприятие и понимание в процессе общения	2	Беседа с использованием интерактивной экскурсии.	ОК 1-9
2	Тема 2.1 Конфликт и приемы выхода из него	2	Дискуссия – форум (с элементами обмена мнениями с аудиторией)	ОК 1-9
3	Тема 3.1 Основы культуры речи. Речевой этикет		Работа в малых группах с элементами «Мозгового штурма»	ОК 3-9
4	Тема 3.2 Психологические особенности публичного выступления	2	Дебаты с использованием презентаций.	ОК 1-9
6	Тема 3.3 Правила деловой официальной переписки	2	Практическое занятие с использованием деловой документации	ОК 1-9

Лист актуализации рабочей программы

Дата актуализ ации	Результаты актуализации	Фамилия И.О. и подпись лица, ответственного за актуализацию