



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

УТВЕРЖДАЮ
директором ГАПОУ СО «ТМК»
Приказ №272 от 31.05.2017г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

УД. 14 ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ
программы подготовки специалистов среднего звена

*15.02.01 Монтаж и техническая эксплуатация промышленного оборудования
(по отрасли - машиностроение)*

Тольятти, 2017

ОДОБРЕНО

Методической комиссией

ОГСЭ и ОД

Председатель МК

/ Филиппова Г.М./

протокол от 24.05.2017г. № 10

Составители:

Архипова О.С. 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:

Шмелева Н.П. преподаватель ГАПОУ СО «ТМК»

Внешняя экспертиза

Содержательная экспертиза: _____

Рабочая программа учебной дисциплины УД. 14 «Этика делового общения» разработана в соответствии с требованиями: федерального государственного стандарта среднего профессионального образования (далее СПО) по специальности 15.02.01 Монтаж и техническая эксплуатация промышленного оборудования, (утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации №344 от 18.04.2014, 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	7
3 Условия реализации учебной дисциплины	13
4 Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины	15
Приложение А - Технологии формирования ОК	17
Приложение Б - Планирование учебных занятий с использованием активных и интерактивных форм и методов обучения студентов	19
Лист актуализации рабочей программы	20

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: 15.02.01 Монтаж и техническая эксплуатация промышленного оборудования 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.

Освоение содержания учебной дисциплины УД.14 «Этика делового общения» обеспечивает формирование и развитие универсальных учебных действий в контексте преемственности формирования общих компетенций.

Виды универсальных учебных действий	Общие компетенции (в соответствии с ФГОС СПО по специальности)
Личностные	ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
Регулятивные	ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
Личностные	ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
Познавательные	ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
Познавательные	ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
Коммуникативные	ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
Коммуникативные	ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.
Личностные	ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
Познавательные	ОК 9. 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	Содержание учебного материала	2	
	Понятие «деловое общение». Деловое общение как общение между собеседниками для достижения деловой, т.е. предметной или информационной цели. Сущность культуры общения.		1
Раздел 1. Основы психологии делового общения		12	
Тема 1.1 Проявление индивидуальных особенностей личности в общении.	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. Восприятие в процессе общения		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 Структура общения	Содержание учебного материала	2	
	Понимание в процессе общения. Механизмы понимания: идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия. Каузальная атрибуция – приписывание причин поведения другому человеку. Классификация общения		2
Тема 1.4 Невербальные средства общения	Содержание учебного материала	2	
	Вербальный и невербальный этикет. Этикет приветствия и представления. 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	Содержание учебного материала	2	

Деловое общение в рабочей группе.	Общение и взаимодействие членов рабочей группы профессиональной, ценностно-мировоззренческих сферах и сфере межличностных отношений. Морально-психологический климат в коллективе. Нравственно-этические качества делового человека. Нравственные аспекты общения. Профессиональная этика. Деловой этикет. История зарождения этикета. Правила делового этикета. Визитные карточки. Внешний вид делового человека.		2
Раздел 2. Этика и деловой этикет		29	
Тема 2.1 Конфликт и приемы выхода из него	Содержание учебного материала Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Конфликтогены. Основные стадии протекания конфликта. Структура конфликта. Самостоятельная работа 1 Составить игровой сценарий и решить ситуационные задачи «Конфликтные ситуации»	2 4	2
Тема 2.2 Деловые беседа.	Содержание учебного материала Деловая беседа как основная форма делового общения. Этапы деловой беседы. Виды вопросов, сфера их применения. Тактические приемы для нейтрализации замечаний собеседника. Парирование замечаний собеседников. Техники общения. Типы собеседников. Практические занятия 2 Освоение этикета беседы	2 2	3
Тема 2.3 Деловое совещание.	Содержание учебного материала Классификация совещаний. Стили правоведения деловых совещаний. Основные правила ведения делового совещания. Практическое занятие 3 Овладение принципами делового этикета Самостоятельная работа 2 Составить игровой сценарий и решить ситуационные задачи «Деловая беседа» 3 Составить игровой сценарий и решить ситуационные задачи по теме «Деловое совещание»	2 2 6	2
Тема 2.4 Методы ведения переговоров.	Содержание учебного материала Задачи переговоров. Стадия подготовки переговоров. Этапы процесса переговоров. Стадия достижения согласия. Недобросовестные приемы ведения переговоров и противостояние им. Завершение переговоров. Обеспечение надежности соглашения.	2	3

	Вариационный метод. Метод интеграции. Метод уравнивания. Компромиссный метод.		
	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.	Содержание учебного материала	2	
	Речевой этикет. 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. Служебное письмо.		3
	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	Содержание учебного материала	2	

Подготовка деловой документации	Нормы и правила составления делового письма. Правила ведения деловой корреспонденции Деловая переписка с использованием информационно - коммуникационных технологий <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.: 60x90 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.: 60x88 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.: 60x90 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.: 70x100 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.: 70x100 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: Либерей-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
<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил культуры делового этикета; 	<ul style="list-style-type: none"> – оценка по защите практической работы: применение правил этикета (проводится путем решения ситуационных задач)
<ul style="list-style-type: none"> – пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; 	<ul style="list-style-type: none"> – оценка по защите рефератов – текущий контроль.
<ul style="list-style-type: none"> – поддерживать деловую репутацию; 	<ul style="list-style-type: none"> – тестовая письменная проверка. – текущая оценка
<ul style="list-style-type: none"> – создавать и соблюдать имидж делового человека; 	<ul style="list-style-type: none"> – тестовая письменная проверка. – текущая оценка
<ul style="list-style-type: none"> – организовывать рабочее место. 	<ul style="list-style-type: none"> – оценка по защите практической работы: нормы и правила поведения в деловой обстановке (проводится методом деловой игры).
<ul style="list-style-type: none"> – адекватно ведет себя в процессе межличностного общения 	<ul style="list-style-type: none"> – оценка по защите практической работы: основы межличностного общения (проводится методом решения ситуационных задач)
<ul style="list-style-type: none"> – выполняет нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке; 	<ul style="list-style-type: none"> – тестовая письменная проверка. – текущая оценка
<p>знать: правила делового общения;</p>	<ul style="list-style-type: none"> – стандартизированный опрос. – тестирование. – текущая оценка.
<ul style="list-style-type: none"> – этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами 	<ul style="list-style-type: none"> – практическая работа: правила поведения и общения (проводится методом деловой игры).
<ul style="list-style-type: none"> – основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования; 	<ul style="list-style-type: none"> – стандартизированный контроль. – самоконтроль. – 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 лично-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 лично-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 лично-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 лично-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 лично-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 овладеть 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 переписки	2	Практическое занятие с использованием деловой документации	ОК 1-9

Лист актуализации рабочей программы

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