

Министерство образования Ставропольского края  
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«Ставропольский региональный многопрофильный колледж»



**ТВЕРЖДАЮ**  
Директор ГБПОУ СРМК

Е.В. Бледных  
01 июня 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

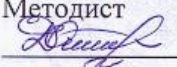
**УД.01 Культура делового общения  
технологический профиль**

<b>Профессия</b>	09.01.02 Наладчик компьютерных сетей
<b>Курс</b>	1
<b>Группа</b>	НК-11

Ставрополь 2022

ОДОБРЕНО  
На заседании кафедры  
социально-юридических дисциплин  
Протокол № 10 24.05.2022 г.

Зав. кафедрой  
\_\_\_\_\_ Л.А. Чихичина

Согласовано:  
Методист  
 \_\_\_\_\_ О.С. Диба

Разработчик: преподаватель ГБПОУ СРМК О.Д. Косолапова

Рекомендована Экспертным советом государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения «Ставропольский региональный многопрофильный колледж»

Заключение Экспертного совета № 13 от 27.05.2022 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>стр. 4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>6</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>12</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>14</b>

# **1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

## **УД.01 Культура делового общения**

### **1.1. Область применения программы**

Программа общеобразовательной учебной дисциплина **УД.01 Культура делового общения** предназначена для изучения в профессиональных образовательных организациях, реализующих образовательную программу среднего общего образования в пределах освоения программы подготовки квалифицированных рабочих и служащих на базе основного общего образования.

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

Учебная дисциплина **УД.01 Культура делового общения** входит в состав дополнительных дисциплин по выбору обучающихся.

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

- осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил культуры делового этикета;
  - применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности;
  - пользоваться приёмами 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;
- 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, причёска, аксессуары и др.;
  - правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование и развитие *личностных результатов*:

**ЛР 1** Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.

**ЛР 9**Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях

**ЛР 10** Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой

**ЛР 12**Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания

**1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося 48 часов, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 32 часов; самостоятельной работы обучающегося 16 часов.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### УД.01 Культура делового общения.

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

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>48</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>32</b>
в том числе:	
лабораторные работы	-
практические занятия	<b>8</b>
контрольные работы	-
курсовая работа (проект) (не предусмотрена)	-
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>16</b>
в том числе:	
- рефераты (по выбору)	<b>6</b>
- опорные конспекты, схемы	<b>10</b>
<b><i>Итоговая аттестация в форме зачета</i></b>	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины УД.01 Культура делового общения.

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. Психологические аспекты делового общения</b>		<b>18</b>	
<b>Тема 1.1. Введение в дисциплину «Культура делового общения»</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	1
	1. <b>Введение в дисциплину «Культура делового общения».</b> Общие сведения о дисциплине "Культура делового общения". Задачи предмета; его значение для овладения профессиональными навыками обучающихся.		
	<b>Лабораторные работы</b> (не предусмотрены)	-	
	<b>Практические занятия:</b> (не предусмотрены)		
	<b>Контрольные работы</b> (не предусмотрены)	-	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>	2	
	Выполнение домашнего задания по теме 1.1. Работа с конспектом. <b>Тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</b> Подготовка крылатых выражений на тему: «Общение».		
<b>Тема 1.2. Общение, его структура и функции</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	2
	1. <b>Общение, его структура и функции.</b> Определение общения. Стороны общения. Систематические ошибки социального восприятия		
	<b>Лабораторные работы</b> (не предусмотрены)	-	
	<b>Практические занятия</b> (не предусмотрены)	-	
	<b>Контрольные работы</b> (не предусмотрены)	-	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>	4	
	Выполнение домашнего задания по теме 1.2. Работа с учебником, конспектом. <b>Тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</b> Подготовка рефератов:		

	- Дейл Карнеги - биография. - Основные положения теории общения Д.Карнеги		
<b>Тема 1.3</b> <b>Невербальные средства общения.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	
	1. <b>Невербальные средства общения.</b> Определение роли невербального общения в межличностном взаимодействии. Виды невербальных средств общения. Национальные особенности проявления невербальной коммуникации.		2
	<b>Лабораторные работы</b> (не предусмотрены)	-	
	<b>Практические занятия</b> (не предусмотрены)	-	
	<b>Контрольные работы</b> (не предусмотрены)	-	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> (не предусмотрена)	-	
<b>Тема 1.4 Жесты и позы как невербальные средства общения.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	
	1. <b>Жесты и позы как невербальные средства общения.</b> Механизмы обратной связи, рукопожатие, жесты оценки, самоконтроля, доминирования, расположения. Позы: открытая, закрытая, готовности.		2
	<b>Лабораторные работы</b> (не предусмотрены)	-	
	<b>Практическое занятие:</b> 1. Отработка приемов партнерского взаимодействия; развитие умений невербального взаимодействия. Работа с тестами по теме: Психология делового общения и коммуникации.	2	
	<b>Контрольные работы</b> (не предусмотрены)	-	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Выполнение домашнего задания по теме 1.4.Работа с пиктограммами. <b>Тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</b> Работа с дополнительной литературой: А. Пиз «Язык телодвижений» - подготовка презентации.	2	
<b>Раздел 2.</b> <b>Конфликты в деловом общении</b>		<b>10</b>	
<b>Тема 2.1.</b> <b>Конфликт: его</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	
	1. <b>Конфликт: его сущность и основные характеристики</b>		3



<b>сущность и основные характеристики</b>		Определение конфликта. Типы конфликтов. Конфликтогены. Формула конфликта.		
		<b>Лабораторные работы</b> (не предусмотрены)	-	
		<b>Практические занятия</b> (не предусмотрены)	-	
		<b>Контрольные работы</b> (не предусмотрены)	-	
		<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> (не предусмотрена).	-	
	<b>Содержание учебного материала</b>	2		
<b>Тема 2.2 Стратегия разрешения конфликтов</b>	1.	<b>Стратегия разрешения конфликтов</b> Понятия деструктивного и конструктивного конфликта. Соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление.		2
		<b>Лабораторные работы</b> (не предусмотрены)	-	
		<b>Практические занятия</b> (не предусмотрены)	-	
		<b>Контрольные работы</b> (не предусмотрены)	-	
		<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>	2	
		Выполнение домашнего задания по теме 2.2. Работа с учебником, конспектом.		
		<b>Тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</b> Составление глоссария по теме.		
	<b>Содержание учебного материала</b>	2		
<b>Тема 2.3 Правила поведения в конфликтах</b>	1	<b>Правила поведения в конфликтах</b> Кодекс поведения в конфликте. Табу в конфликтных ситуациях.		2
		<b>Лабораторные работы</b> (не предусмотрены)	-	
		<b>Практические занятия</b> 1. Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации. Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов бесконфликтного поведения.	2	
		<b>Контрольные работы</b> (не предусмотрены)	-	
		<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> (не предусмотрены)	-	
<b>Раздел 3. Проявление индивидуальных особенностей</b>			<b>14</b>	

<b>личности в деловом общении</b>			
<b>Тема 3.1 Темперамент</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		2
	1.	<b>Темперамент</b> История возникновения учения о темпераменте. Зависимость темперамента от типов нервной системы. Психологические характеристики типов темпераментов	3
	<b>Лабораторные работы</b> (не предусмотрены)		-
	<b>Практические занятия</b> (не предусмотрены)		-
	<b>Контрольные работы</b> (не предусмотрены)		-
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Выполнение домашнего задания по теме 3.2. Работа с учебником, конспектом.		2
	<b>Тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</b> Подготовка реферата по теме: Психологические типы людей и их проявления в работе, бизнесе, общении.		
<b>Тема 3.2 Характер – как социальная подструктура личности</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		2
	1	<b>Характер – как социальная подструктура личности</b> Определение характера, основные черты характера,	2
	<b>Лабораторные работы</b> (не предусмотрены)		-
	<b>Практические занятия</b> 1. Составление сравнительного анализа типов темперамента. Самодиагностика тест «Темперамент». Анализ своего поведения на основании результатов диагностики..		2
	<b>Контрольные работы</b> (не предусмотрены)		-
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Выполнение домашнего задания по теме 3.3. Работа с учебником, конспектом.		-
	<b>Тематика внеаудиторной самостоятельной работы</b>		
<b>Тема 3.3 Волевое регулирование поведения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		2
	1	<b>Волевое регулирование поведения</b> Понятие воли, основные этапы волевого регулирования.	2
	<b>Лабораторные работы</b> (не предусмотрены)		-

	<b>Практические занятия</b> (не предусмотрены) 1. Самодиагностика по теме: «Характер и воля». Самоанализ результатов тестирования.	2	
	<b>Контрольные работы</b> (не предусмотрены)	-	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>	2	
	Выполнение домашнего задания по теме 3.4.Работа с учебником, конспектом.		
	<b>Тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</b> Составление алгоритма принятия решения для личного пользования.		
<b>Раздел 4. Этика и культура поведения</b>		<b>4</b>	
<b>Тема 4.1. Деловой этикет</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	3
	1. <b>Деловой этикет. Имидж делового человека.</b> Понятия «этикет», «деловой этикет». Общие рекомендации по деловому этикету. Нормы общения, приветствия, обращения. Правила делового обращения по телефону, переписке. Этикет проведения деловых бесед и совещаний. Имидж и его составляющие (внешность, манеры, поведение, речь, сочетание деловых и личностных качеств). Требования к внешнему облику делового человека с учетом профессиональной деятельности. Правила трудоустройства на новом рабочем месте.		
	<b>Лабораторные работы</b> (не предусмотрены)	-	
	<b>Практические занятия</b> (не предусмотрены)	-	
	<b>Контрольные работы</b> (не предусмотрены)	-	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>	2	
	Выполнение домашнего задания по теме 4.1.Работа с учебником, конспектом.		
	<b>Тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</b> Составление плана – схемы проведения деловой беседы.		
<b>Зачет</b>		<b>2</b>	<b>3</b>
	<b>Всего:</b>	<b>48</b>	

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ УД.01 КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

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

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета профессиональных дисциплин; библиотека, читальный зал с выходом в сеть.

#### **Оборудование учебного кабинета экономики отрасли, менеджмента и правового обеспечения профессиональной деятельности:**

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплекты учебно – наглядных пособий;
- комплект учебно-методической документации;
- образцы управленческих документов;
- цифровые образовательные ресурсы.

#### **Технические средства обучения:**

- компьютер;
- мультимедийный проектор;
- принтер, сканер, внешние накопители информации;
- мобильные устройства для хранения информации;
- программное обеспечение общего и профессионального назначения;
- интерактивная доска;
- аудиовизуальные средства.

#### **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. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-015397-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1116661> (дата обращения: 27.05.2021). – Режим доступа: по подписке.

2. Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии: учебное пособие / Н. С. Ефимова. — Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2021. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0693-4. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1157274> (дата обращения: 09.03.2021). – Режим доступа: по подписке.

##### **Дополнительные источники:**

1. Дорохина, Р. В. Этика деловых отношений : практикум для СПО / Р. В. Дорохина. — Саратов: Профобразование, 2021. — 68 с. — ISBN 978-5-4488-1109-8. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/104697.html> (дата обращения: 26.03.2021). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей.

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

**Контроль и оценка** результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе освоения материала: опросы в устной и письменной форме, проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<b>Умения:</b>	
-осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил культуры делового этикета;	Выполнение и оценка практических задач. Анализ и оценка выполнения заданий для самостоятельной работы. Зачет.
применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности;	Оценка практических умений. Решение ситуационных задач. Зачет.
пользоваться приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	Оценка практических умений. Решение ситуационных задач. Зачет.
передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;	Выполнение и оценка практических задач. Анализ и оценка выполнения заданий для самостоятельной работы. Зачет
принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме;	Оценка практических умений. Зачет
поддерживать деловую репутацию;	Эссе оценка и защита. Зачет
создавать и соблюдать имидж делового человека;	Оценка практических умений. Зачет
- организовывать работу и обеспечивать условия для профессионального и личностного совершенствования исполнителей.	Оценка практических умений. Зачет
<b>Знания:</b>	
Правила делового общения.	Решение конкретных ситуаций. Зачет
этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами;	Тестирование. Решение конкретных ситуаций. Зачет
основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования, инструктирования и др.;	Ролевая игра. Анализ и оценка выполнения заданий для самостоятельной работы. Зачет
формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы	Анализ и оценка выполнения заданий для самостоятельной работы.

аргументации в производственных ситуациях;	Решение ситуационных задач. Зачет
источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;	Решение ситуационных задач. Ролевая игра. Зачет
составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, аксессуары и др.;	Решение ситуационных задач. Ролевая игра. Зачет
правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.	Тестирование. Зачет

## 5. ЛИСТ ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ УД.01 Культура делового общения

№ п/п	Содержание внесенных обновлений	Обоснование обновления
1.	<p>Актуализированная литература</p> <p><b>Основные источники:</b></p> <p>1. Бороздина, Г. В. Психология делового общения : учебник / Г.В. Бороздина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 320 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-015397-1. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1116661">https://znanium.com/catalog/product/1116661</a> (дата обращения: 27.05.2021). – Режим доступа: по подписке.</p> <p>2. Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии: учебное пособие / Н. С. Ефимова. — Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2021. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0693-4. - Текст: электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1157274">https://znanium.com/catalog/product/1157274</a> (дата обращения: 09.03.2021). – Режим доступа: по подписке.</p> <p><b>Дополнительные источники:</b></p> <p>1. Дорохина, Р. В. Этика деловых отношений : практикум для СПО / Р. В. Дорохина. — Саратов: Профобразование, 2021. — 68 с. — ISBN 978-5-4488-1109-8. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <a href="http://www.iprbookshop.ru/104697.html">http://www.iprbookshop.ru/104697.html</a> (дата обращения: 26.03.2021). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей.</p>	<p>Требование п.18 Приказа Минобрнауки России от 14.06.2013 № 464 (ред. от 15.12.2014 г.) «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования»</p> <p>Решение кафедры, протокол № 10 от 18.05.2021 г.</p>