

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

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБПОУ СРМК

_____ Е.В. Бледных
«20» мая 2020 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

УД.01 Культура делового общения

Специальность (профессия)	09.01.02 Наладчик компьютерных сетей
Квалификация выпускника	Наладчик технологического оборудования
Курс	1
Группа	НК-11

Ставрополь 2020

ОДОБРЕНА

На заседании кафедры
кафедрой социально-юридических
дисциплин Протокол № 10
от «18» мая 2020 г.

Зав. кафедрой

_____ Л.В. Гостищева

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 №11 от «19» мая 2020 г.

СОДЕРЖАНИЕ

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

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.

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.

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

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

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

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

личности в деловом общении			
Тема 2.3 Правила поведения в конфликтах	Содержание учебного материала		2
	1.	Темперамент История возникновения учения о темпераменте. Зависимость темперамента от типов нервной системы. Психологические характеристики типов темпераментов	3
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		-
	Практические занятия (не предусмотрены)		-
	Контрольные работы (не предусмотрены)		-
	Самостоятельная работа обучающихся: Выполнение домашнего задания по теме 3.2. Работа с учебником, конспектом.		2
	Тематика внеаудиторной самостоятельной работы: Подготовка реферата по теме: Психологические типы людей и их проявления в работе, бизнесе, общении.		
	Содержание учебного материала		2
	1	Характер – как социальная подструктура личности Определение характера, основные черты характера,	2
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		-
	Практические занятия 1. Составление сравнительного анализа типов темперамента. Самодиагностика тест «Темперамент». Анализ своего поведения на основании результатов диагностики..		2
	Контрольные работы (не предусмотрены)		-
	Самостоятельная работа обучающихся: Выполнение домашнего задания по теме 3.3. Работа с учебником, конспектом.		-
	Тематика внеаудиторной самостоятельной работы		
Тема 3.3 Волевое регулирование поведения	Содержание учебного материала		2
	1	Волевое регулирование поведения Понятие воли, основные этапы волевого регулирования.	2
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		-

	Практические занятия (не предусмотрены) 1. Самодиагностика по теме: «Характер и воля». Самоанализ результатов тестирования.	2	
	Контрольные работы (не предусмотрены)	-	
	Самостоятельная работа обучающихся:	2	
	Выполнение домашнего задания по теме 3.4.Работа с учебником, конспектом.		
	Тематика внеаудиторной самостоятельной работы: Составление алгоритма принятия решения для личного пользования.		
Раздел 4. Этика и культура поведения		4	
Тема 4.1. Деловой этикет	Содержание учебного материала	2	3
	1. Деловой этикет. Имидж делового человека. 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.		
	Лабораторные работы (не предусмотрены)	-	
	Практические занятия (не предусмотрены)	-	
	Контрольные работы (не предусмотрены)	-	
	Самостоятельная работа обучающихся:	2	
	Выполнение домашнего задания по теме 4.1.Работа с учебником, конспектом.		
	Тематика внеаудиторной самостоятельной работы: Составление плана – схемы проведения деловой беседы.		
Зачет		2	3
	Всего:	48	

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. Столяренко, Л.Д. Психология общения: учебник / Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин.-3-е изд.-Ростов-на -Дону: Феникс, 2018.-317 с.- (Среднее профессиональное образование).-ISBN 978-5-222-29783-4.-Текст: непосредственный.
2. Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / Г.М. Шеламова .- 16-е изд., стер.-М.: Издательский центр «Академия», 2017.-192 с. -ISBN 978-5-4468-5933-7.-1500 экз. -Текст: непосредственный.

Дополнительные источники:

1. Логутова, Е. В. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / Е. В. Логутова, И. С. Якиманская, Н. Н. Биктина. — Саратов : Профобразование, 2020. — 196 с. — ISBN 978-5-4488-0688-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/92154.html> (дата обращения: 18.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. [Виговская, М. Е. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. — 2-е изд. — Текст: электронный. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 96 с. — ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/77001.html> \(дата обращения: 03.06.2019\).- Режим доступа: для зарегистрированных пользователей.](#)

3. Психология общения: учебник и практикум для СПО / Н.А. Корягина, Н.В. Антонова, С.В. Овсянникова.-М.: Издательство Юрайт, 2017.-437 с.- Серия: Профессиональное образование. –ISBN 978-5-534-00962-0.-Текст: непосредственный.

Журналы:

www.iprbookshop.ru

1.Международный журнал психологии и педагогики служебной деятельности.- М., 2018

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
Умения:	
-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
Знания:	
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 учебной дисциплине УД.01 Культура делового общения

Дата	Содержание изменений	Было	Стало
2020г.	Внесены изменения в пункт 3.2 в связи с переизданием литературных источников, периодических печатных изданий и изменением их количества	<p>Основные источники:</p> <p>1. Шеламова Г.М «Деловая культура и психология общения», М.: Издательский центр «Академия», 2016. – 192с.</p> <p>2. Столяренко Л.Д. Психология общения: учебник / Л.Д. Столяренко Л.Д., Самыгин.- Изд.3-е.- Ростов н/Дону: Феникс, 2018.-317с.</p> <p>Дополнительные источники:</p> <p>1. Барабанщиков В.А. Перцептивная категоризация выражений лица [Электронный ресурс] / В.А. Барабанщиков, А.В. Жегалло, О.А. Королькова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Когито-Центр, 2016. — 376 с. — 978-5-89353-474-0. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/51937.html</p> <p>2. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие для ССУЗов / М.Е. Виговская, А.В. Лисевич, В.О. Корионова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 73 с. — 2227-8397. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/44184.html</p> <p>3. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие / . — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2015. — 176 с. — 978-5-9296-</p>	<p>Основные источники:</p> <p>1. Столяренко, Л.Д. Психология общения: учебник / Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин.-3-е изд.-Ростов-на -Дону: Феникс, 2018.-317 с.- (Среднее профессиональное образование).-ISBN 978-5-222-29783-4.-Текст: непосредственный.</p> <p>2. Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / Г.М. Шеламова .- 16-е изд., стер. -М.: Издательский центр «Академия», 2017.-192 с. -ISBN 978-5-4468-5933-7.-1500 экз. - Текст: непосредственный.</p> <p>Дополнительные источники:</p> <p>1. Логутова, Е. В. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / Е. В. Логутова, И. С. Якиманская, Н. Н. Биктина. — Саратов : Профобразование, 2020. — 196 с. — ISBN 978-5-4488-0688-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/92154.html (дата обращения: 18.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей</p> <p>2. <u>Виговская, М. Е. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. — 2-е изд. — Текст: электронный. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 96 с. — ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. — URL: http://www.iprbookshop.ru/77001.html (дата обращения: 03.06.2019).</u>- Режим доступа: для зарегистрированных пользователей.</p> <p>3. Психология общения:</p>

		0776-9. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/62947.html	учебник и практикум для СПО / Н.А. Корягина, Н.В. Антонова, С.В. Овсянникова.- М.: Издательство Юрайт, 2017.-437 с.- Серия: Профессиональное образование. –ISBN 978-5-534- 00962-0.-Текст: непосредственный.
--	--	--	--