ГАОУ АО СПО «Астраханский агротехнический техникум»

Утверждаю
Директор техникума
_____ В. М. Свиридов
«22» 08 2015 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

2015 г.

Рабочая программа учебной дисциплины (дополнительной, по выбору) «Культура делового общения», предназначена для изучения основ делового общения в профессиональной деятельности в ГАОУ АО СПО «Астраханский агротехнический техникум», реализующего образовательную программу среднего общего образования в пределах освоения основной профессиональной образовательной программы СПО (ОПОП СПО) на базе основного общего образования при подготовке квалифицированных рабочих и служащих по профессии: **19.01.17 Повар, кондитер**

Организация-разработчик: Государственное автономное образовательное учреждение Астраханской области среднего профессионального образования ГАОУ АО СПО «Астраханский агротехнический техникум»

Разработчики:
Авксентьева Марина Николаевна- преподаватель общеобразовательных дисциплин, педагог-психолог ГАОУ АО СПО «Астраханский агротехнический техникум».

Игзалиева Светлана Ербулатовна – преподаватель спецдисциплин ГАОУ АО СПО «Астраханский агротехнический техникум».

Рассмотрено на методическом объединении общеобразовательного цикла ГАОУ АО СПО «Астраханский агротехнический техникум».
Протокол № 9 от 26.06.2015 г.

СОДЕРЖАНИЕ

Пояснительная записка 4
Общая характеристика учебной дисциплины «Культура делового общения» 6
Место учебной дисциплины в учебном плане 7
Результаты освоения учебной дисциплины 7
Содержание учебной дисциплины 9
Тематическое планирование 14
Тематический план 14
Характеристика основных видов учебной деятельности студентов 15
Перспективно-тематическое планирование 16
Учебно-методическое и материально-техническое обеспечение программы учебной дисциплины «Культура делового общения» 20
Рекомендуемая литература 21
Лист вносимых изменений 23

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Рабочая программа дополнительной общеобразовательной учебной дисциплины «Культура делового общения», предназначена для изучения основ делового общения в профессиональной деятельности в ГАОУ АО СПО «Астраханский агротехнический техникум», реализующего образовательную программу среднего общего образования в пределах освоения основной профессиональной образовательной программы СПО (ОПОП СПО) на базе основного общего образования при подготовке квалифицированных рабочих и служащих по профессии: 19.01.17 Повар, кондитер

Программа разработана на основе требований ФГОС среднего общего образования, 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 среднего профессионального образования (письмо Департамента государственной политики в сфере подготовки рабочих кадров и ДПО Минобрнауки России от 17.03.2015 № 06-259) и нормативных документов:

Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";

- приказ Минобрнауки России от 17.05.2012 N 413 (ред. от 29.12.2014) "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего общего образования" (Зарегистрировано в Минюсте России 07.06.2012 N24480);
- приказ Минобрнауки России от 29.12.2014 г. №1645 «О внесении изменений в приказ Минобрнауки России от 17.05.2012 N 413 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего общего образования";
- приказ Минобрнауки России от 14.06.2013 г. №464 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам СПО»;
- приказ Минобрнауки России от 15.12.2014 г. №1580 «О внесении изменений в порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам СПО, утвержденный приказом Минобрнауки России от 14.06.2013 г.№464».

Содержание программы общеобразовательной учебной дисциплины (дополнительной, по выбору) «Культура делового общения» направлено на достижение следующих целей:

- формирование у студентов базовой системы знаний в области культуры делового общения;
- повышение общей культуры гуманитарной образованности студентов, с развитием их коммуникативных способностей и психологической готовности эффективно взаимодействовать с партнёром по общению;
- вооружение студентов основами психологических знаний о культуре речевого общения в целом и культуре делового общения, в частности;

- формирование умений эффективно использовать полученные теоретические знания для достижения поставленных коммуникативных целей;
- воспитание уважительного отношения к собеседнику в процессе общения, развитие стремления создавать вокруг себя доверительные отношения и позитивную, творческую атмосферу; поощрение желания проявлять искренний интерес к собеседнику и к обсуждаемой проблеме;
- грамотно выстраивать свои отношения с окружающими людьми, используя вербальные и невербальные средства общения, а также различные приёмы психологического воздействия на собеседника;
- выбирать способ взаимодействия с собеседником в зависимости от поставленных целей коммуникации;
- выбирать языковые средства в соответствии с обстановкой делового общения (официальной/неофициальной) и в зависимости от поставленных целей и задач общения;
- развитие личности обучающихся, их познавательных интересов, интеллектуальной и ценностно-смысловой сферы.

В программу включено содержание, направленное на формирование у студентов компетенций, необходимых для качественного освоения ОПОП СПО на базе основного общего образования с получением среднего общего образования, программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих (ППКРС).

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Социальные и экономические изменения в жизни общества вызывают потребность в новом качестве образования студентов. Сегодня требуются люди, умеющие творчески мыслить, вступать в деловые отношения и владеющие коммуникативными навыками. С каждым днем становится очевидным то, что деловые отношения - одна из сложнейших сторон общественного развития. Владение основами культуры общения позволяет человеку быстрее адаптировать в новых условиях, в новом коллективе, а владение основами делового общения особенно актуально в предпринимательской деятельности, в деловом партнерстве. Умение бесконфликтно и эффективно общаться с партнерами, действовать в соответствии с принятыми нормами делового общения, грамотно работать с письменной документацией немаловажно для профессионального роста специалиста. Воспитание навыков делового общения, формирование культуры деловых отношений является важным для будущего выпускника техникума. Одной из важных составляющих профессиональной подготовки является психологическая подготовка. При формировании ее содержания учитывалась специфика профессиональной деятельности: необходимость установления коммуникативных контактов с людьми в различных ситуациях делового общения.

Содержание дополнительной учебной дисциплины «Культура делового общения» ориентировано на удовлетворение индивидуальных запросов обучающихся; общеобразовательную, общекультурную составляющую при получении среднего общего образования; развитие личности обучающихся, их познавательных интересов, интеллектуальной и ценностно-смысловой сферы; развитие навыков самообразования и самопроектирования; углубление, расширение и систематизацию знаний в выбранной области научного знания или вида деятельности; совершенствование имеющегося и приобретение нового опыта познавательной деятельности, профессионального самоопределения обучающихся.

При отборе содержания дополнительной учебной дисциплины (по выбору) «Культура делового общения» учитывались следующие принципы:

- основы психологии общения;
- виды и уровни общения, основные закономерности общения;
- особенности делового конструктивного общения; вербального и невербального;
- особенности техники слушания;
- анализ психологических ситуаций конструктивного и деструктивного поведения людей во время делового общения;
- развитие и совершенствование коммуникативных навыков разрешение конфликтных ситуаций;
- контроль своего самочувствия, владение своим эмоциональным состоянием.

Основой дополнительной учебной дисциплины «Культура делового общения» являются:

- Основные закономерности процесса общения;
- Восприятие и познание людьми друг друга;
- Оптимизация процесса общения;

- Индивидуальное общение и работа с группой;
- Особенности делового общения в странах мира;

Содержание учебной дисциплины разработано с ориентацией на профиль профессионального образования, в рамках которых студенты осваивают профессии СПО и предусматривает связь с другими предметами: «Обществознание». Это выражается в содержании обучения, количестве часов, выделяемых на изучение тем программы, объёме и характере практических занятий, вида внеаудиторной самостоятельной работы студентов.

При освоении профессии СПО технического профиля «Культура делового общения» изучается как дополнительная учебная дисциплина по выбору.

Неотъемлемой частью образовательного процесса являются выполнение обучающимися практических заданий, деловых игр, тестирования, ролевого обыгрывания ситуаций, подготовка рефератов (докладов). Методическая направленность занятий на диалогическую технологию позволяет обеспечить коммуникативную и культурологическую подготовку студентов к эффективному, бесконфликтному, грамотному деловому общению в микро- и макросреде организации, усвоению правил письменных форм делового общения и деловой переписки.

При организации занятий по дисциплине «Культура делового общения»», используются различные виды деятельности обучающихся на уроке: работа в парах постоянного и сменного состава; индивидуальная работа, работа с учебником, беседы, лекции, игры, практические работы и т.д изучение культуры делового общения завершается подведением итогов в форме зачета в рамках промежуточной аттестации студентов в процессе освоения ОПОП СПО на базе основного общего образования с получением среднего общего образования (ППКРС).

МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В УЧЕБНОМ ПЛАНЕ

Учебная дисциплина «Культура делового общения» является учебным предметом по выбору ФГОС среднего общего образования.

Образовательная программа среднего общего образования в пределах освоения ОПОП СПО на базе основного общего образования, учебная дисциплина

«Культура делового общения» изучается в общеобразовательном цикле учебного плана ОПОП СПО на базе основного общего образования с получением среднего общего образования (ППКРС).

В учебных планах ППКРС учебная дисциплина «Культура делового общения» входит в состав общеобразовательных учебных дисциплин среднего общего образования, для профессий СПО технического профиля профессионального образования.

РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙДИСЦИПЛИНЫ

Освоение содержания дополнительной учебной дисциплины «Культура делового общения» обеспечивает достижение студентами следующих результатов:

личностных:

- гражданскую позицию как активного и ответственного члена российского общества, осознающего свои конституционные права и

обязанности, уважающего закон и правопорядок, обладающего чувством собственного достоинства, осознанно принимающего традиционные национальные и общечеловеческие гуманистические и демократические ценности;

- готовность к служению Отечеству, его защите;
- сформированность мировоззрения, соответствующего современному уровню развития науки и общественной практики, основанного на диалоге культур, а также различных форм общественного сознания, осознание своего места в поликультурном мире;
- сформированность основ саморазвития и самовоспитания в соответствии с общечеловеческими ценностями и идеалами гражданского общества; готовность и способность к самостоятельной, творческой и ответственной деятельности;
- толерантное сознание и поведение в поликультурном мире, готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения;
- навыки сотрудничества со сверстниками, детьми младшего возраста, взрослыми в образовательной, общественно полезной, учебно-исследовательской, проектной и других видах деятельности;
- нравственное сознание и поведение на основе усвоения общечеловеческих ценностей;
- готовность и способность к образованию, в том числе самообразованию, на протяжении всей жизни; сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности;
- эстетическое отношение к миру, включая эстетику быта, научного и технического творчества, спорта, общественных отношений;
- принятие и реализацию ценностей здорового и безопасного образа жизни, потребности в физическом самосовершенствовании, занятиях спортивно- оздоровительной деятельностью, неприятие вредных привычек: курения, употребления алкоголя, наркотиков;
- бережное, ответственное и компетентное отношение к физическому и психологическому здоровью, как собственному, так и других людей, умение оказывать первую помощь;
- осознанный выбор профессии и возможностей реализации собственных жизненных планов; отношение к профессиональной деятельности как возможности участия в решении личных, общественных, государственных, общенациональных проблем;

метапредметных:

- умение самостоятельно определять цели деятельности и составлять планы деятельности; самостоятельно осуществлять, контролировать и корректировать деятельность; использовать все возможные ресурсы для достижения поставленных целей и реализации планов деятельности; выбирать успешные стратегии в различных ситуациях;
- умение продуктивно общаться и взаимодействовать в процессе совместной деятельности, учитывать позиции других участников

деятельности, эффективно разрешать конфликты;

- владение навыками познавательной, учебно-исследовательской и проектной деятельности, навыками разрешения проблем; способность и готовность к самостоятельному поиску методов решения практических задач, применению различных методов познания;
- готовность и способность к самостоятельной информационно-познавательной деятельности, включая умение ориентироваться в различных источниках информации, критически оценивать и интерпретировать информацию, получаемую из различных источников;
- умение использовать средства информационных и коммуникационных технологий (далее - ИКТ) в решении когнитивных, коммуникативных и организационных задач с соблюдением требований эргономики, техники безопасности, гигиены, ресурсосбережения, правовых и этических норм, норм информационной безопасности;
- умение самостоятельно оценивать и принимать решения, определяющие стратегию поведения, с учетом гражданских и нравственных ценностей;
- владение языковыми средствами - умение ясно, логично и точно излагать свою точку зрения, использовать адекватные языковые средства;
- владение навыками познавательной рефлексии как осознания совершаемых действий и мыслительных процессов, их результатов и оснований, границ своего знания и незнания, новых познавательных задач и средств их достижения.

предметных:

- развитие личности обучающихся средствами предлагаемого для изучения учебного предмета, курса: развитие общей культуры обучающихся, их мировоззрения, ценностно-смысловых установок, развитие познавательных, регулятивных и коммуникативных способностей, готовности и способности к саморазвитию и профессиональному самоопределению;
- овладение систематическими знаниями и приобретение опыта осуществления целесообразной и результативной деятельности;
- развитие способности к непрерывному самообразованию, овладению ключевыми компетентностями, составляющими основу умения: самостоятельному приобретению и интеграции знаний, коммуникации и сотрудничеству, эффективному решению (разрешению) проблем, осознанному использованию информационных и коммуникационных технологий, самоорганизации и саморегуляции;
- обеспечение академической мобильности и (или) возможности поддерживать избранное направление образования;
- обеспечение профессиональной ориентации обучающихся.

СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙДИСЦИПЛИНЫ

ВВЕДЕНИЕ

Введение. Предмет курса, основные понятия и определения. Понятие об общении в психологии. Категории «общения» и «деятельности» в психологии. Цели общения. Общение как обмен информацией. Общение как

межличностное взаимодействие. Общение как понимание людьми другдруга. Практическое занятие. Методы исследования общения.

РАЗДЕЛ1
ОСНОВНЫЕ ЗАКОНОМЕРНОСТИ ПРОЦЕССА ОБЩЕНИЯ

Структура общения. Общение как форма взаимодействия. Структура общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения.
Основные функции общения: контактная, информационная, побудительная, координационная, понимания, эмотивная, функция установления отношений, функция оказания влияния. Речь как составной элемент общей культуры. Культура речи , ее функции.
Виды общения. Уровни общения. Вербальное общение. Невербальное общение. Принципы делового этикета
Практическое занятие.
Просмотр фрагмента из кинофильма Э.Рязанова «Служебный роман» дискуссия.
Практическое занятие.
Определение видов общения (выполнение решения задач).
Практическое занятие.
Тестирование: темперамент,
характер.

РАЗДЕЛ2
ВОСПРИЯТИЕ И ПОЗНАНИЕ ЛЮДЬМИ ДРУГДРУГА

Виды социальных взаимодействий. Ролевое взаимодействие. Возникновение психологических барьеров при взаимодействии. Виды взаимодействия. Методы психологического влияния в процессе общения. Понятие «харизмы».
Практическое занятие.
Типы социальных ролей (выполнение решения задач). Определение стиля взаимодействия
Этика общения и культура общения. Определение понятий «этика общения» и «культура общения». Характеристика способов овладения культурой общения. Ценности общения. Этические принципы общения. Ценностная ориентация процесса общения, общекультурные ценности. Этические принципы общения.
Практическое занятие.
Определение собственного стиля делового общения (тест) Дискуссия на основе просмотра видеоматериала).
Формирование имиджа человека. Факторы, влияющие на формирование имиджа. Этапы формирования собственного имиджа. Внешний вид делового человека. Стиль мышления и манера поведения. Внешний вид. Деловой стиль в одежде для женщин и мужчин.
Визитная карточка - важное средство, облегчающее деловое общение. Оформление визитной карточки. Рекомендации по обмену визитными карточками. Деловая (хозяйственная) этика - один из стержневых элементов культуры цивилизованного предпринимательства. Деловой этикет и толерантность.
Практическое занятие.
Разработать визитную карточку.

Требования, предъявляемые к телефонному разговору. Компетентность, тактичность, доброжелательность, владение приемами ведения беседы, стремление оперативно и эффективно решить проблему – основа успешного проведения делового телефонного разговора. Основные элементы композиции разговора по телефону. Звонки по домашнему телефону деловым партнерам.

Диктофон, видеоаппаратура, радио, телевидение. Роль internet в современном деловом общении.

Практическое занятие.

Подготовиться к деловой беседе по телефону (ответы на вопросы). Оформить бланк делового разговора по телефону. Оформить бланк телефонограммы.

РАЗДЕЛ3
ОПТИМИЗАЦИЯ ПРОЦЕССА ОБЩЕНИЯ

Правила ведения беседы. Этика поведения. Техники для выявления скрытых мотивов и интересов собеседников. Техники поведения в ситуации конфликта, просьбы и отказа. Техники влияния и противодействия. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта. Активные методы повышение коммуникативной компетентности.

Практическое занятие. Применение навыков компетентного общения при трудоустройстве.

Понятие «конфликта». Причины конфликтов в общении. Виды конфликтов: внутренние и внешние, межличностные и межгрупповые, социальные, потенциальные и актуальные, прямые и опосредованные, конструктивные и деструктивные, вертикальные и горизонтальные, предметные и личностные, ролевые, мотивационные.

Практическое занятие. Выполнение тестовых заданий: «Определение уровня конфликтности личности. Способы реагирования в конфликте (Опросник К. Томаса)»

Структура конфликта: а) объект конфликтной ситуации б) цели, субъективные мотивы его участников в) оппоненты, конкретные лица, являющиеся его участниками;

г) подлинные причины, которые важно суметь отличить от непосредственного повода столкновения. Стадии протекания конфликта.

Стратегии поведения в конфликтных ситуациях: избегание, конкуренция, сотрудничество, компромисс. Технологии разрешения конфликтов.

Практическое занятие. Анализ поведения в конфликтной ситуации (выполнения решения психологических задач).

РАЗДЕЛ4
ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ И РАБОТА СГРУППОЙ

Переговоры как форма делового общения. Подготовка, ведение, завершение деловых переговоров и анализ их итогов**.**

Практическое занятие. Ролевая игра: отработка навыков проведения интервью. Для работы предлагается свободная тема, например: изучение удовлетворенности политикой администрации техникума.

Практическое занятие. Деловая игра «Выбор руководителя».микрогруппам предлагается для изучения характеристики деловых и личных качеств 4-х специалистов, претендующих на должность начальник отдела Задание: 1) методом мозгового штурма выделить необходимые и достаточные требования

к должности «Начальник отдела», 2) методом дискуссии отобрать из числа имеющихся кандидатов наиболее подходящего на данную должность.

Практическое занятие. Посмотреть производственную ситуацию "Деловое совещание" (видеофрагмент). 1. Дать оценку проведения делового совещания директором. 2. Результат решения заданий оформить отчетом. Разработать критерии эффективности делового совещания.

Подготовка, ведение, завершение деловых переговоров и анализ их итогов. Подготовка рабочих и итоговых документов. Учет дополнительных факторов общения: внешний вид, возрастные особенности поведения, статус, выполняемая роль и групповая принадлежность.

Практическое занятие. Построение публичного выступления продолжительностью 3-5 минут по теме «Моя будущая специальность», «Мой техникум», «Моя страна – Россия», «Город в котором я живу» Построение структуры выступления по заданной теме (индивидуальная работа). Подготовка начала и завершения речи по заданной теме (индивидуальная работа).

Конференция как совещание представителей научных, коммерческих, общественных и других организаций с целью обсуждения каких-либо вопросов Организация встречи официальных лиц с представителями прессы, радио и телевидения. Пресс-конференция. Сопоставление точек зрения собеседников по крупным и актуальным вопросам. Дискуссия.

Представление перед заинтересованной аудиторией новой или модифицированной продукции, услуги, идеи в сочетании с представлением ее созидателей. Правила презентации. Прием - собрание приглашенных лиц (официальных) в честь кого-нибудь или чего-нибудь. Правила присутствия на официальном приеме.

Практическое занятие. Защита презентации по теме «Предоставление услуг по ремонту автомобилей».

Практическое занятие. Защита презентации по теме «Предоставление услуг по ремонту автомобилей».

Определение видов деловых писем. Коммерческие и функциональные письма. Учет особенностей и основные правила оформления деловых писем. Письмо-предложение. Рекламные письма. Информационное письмо. Письма-извещения и письма-уведомления. Сопроводительное письмо. Письма-рекламации или письма-претензии. Письмо с предложением о сотрудничестве. Требования к бумаге и конверту.

Электронная почта. Основные понятия, на которых построена система электронной почты. Компьютер в общении. Электронная переписка. Правила деловой переписки при составлении электронных писем. Преимущество электронной почты по сравнению с традиционной. Разработка плана проведения телеконференции.

Практическое занятие. Составление образцов деловой документации. Работа с электронной почтой. Создание электронного ящика, отправка деловой корреспонденции.

РАЗДЕЛ5

ОСОБЕННОСТИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ В СТРАНАХ МИРА

Историческое формирование норм нравственности.

Учет особенностей общения представителей различных наций. Историческое

формирование норм нравственности. Религиозное воздействие на развитие национального самосознания и самоопределения.

Культурные ценности разных стран. Особенности национального характера, изучение культурных ценностей разных стран, необходимость повышения общекультурного уровня. Наиболее распространенные точки зрения за рубежом о правилах поведения. Правила поведения за рубежом. Необходимость знания национальных законов и традиций, местных нравов и обычаев. Вежливость иностранного гостя – в уважении страны и культуры народа. Сравнительный анализ норм общения. Европейские нормы общения. Особенности общения в США и Канаде. Элементы китайской, японской, корейской культур общения. Арабские нормы общения.

Практическое занятие. Зачёт. Решение тестовых заданий.

ПРИМЕРНЫЕ ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ (ДОКЛАДОВ), ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ПРОЕКТОВ

- Деловое общение как системно-интегративная деятельность.
- Эмоционально-волевая саморегуляция и самосовершенствование искусстве коммуникативной самоорганизации.
- Коммуникативная компетентность как способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми.
- Невербальные средства общения.
- Нейро-психологическое программирование и синтоническая модель общения.
- Фильтры «Я - слушания» в общении.
- Знаки внимания при общении.
- Эмпатия, рефлексия как способы восприятия и понимания людьми друг друга при общении.
- Обратная связь и её значение при общении.
- Трансактный анализ общения.
- «Я - высказывания» и «Ты - высказывания» как способы самовыражения.
- Деловые дискуссии и их психологические особенности.
- Публичные выступления и их психологические особенности.
- Психологические закономерности ведения деловой беседы.
- Психологические особенности ведения переговоров.
- Деловые совещания.
- Средства и методы психологического воздействия при общении.
- Типичные трудности и техника межличностного общения.

ТЕМАТИЧЕСКОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ

При реализации содержания общеобразовательной дополнительной (по выбору) учебной дисциплины «Культура делового общения» в пределах освоения ОПОП СПО на базе основного общего образования с получением среднего общего образования (ППКРС) максимальная учебная нагрузка обучающихся составляет: по профессии СПО технического профиля 19.01.17 « Повар, кондитер» — 51 часа, из них аудиторная (обязательная) нагрузка обучающихся, включая практические занятия, —36 часов; внеаудиторная самостоятельная работа студентов — 15часов.

ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Виду чебной работы	**Количество часов**
Аудиторные занятия. Содержание обучения	**Профессии СПО**
Введение.	2
Основные закономерности процесса общения.	5
Восприятие и познание людьми другдруга.	9
Оптимизация процесса общения.	7
Индивидуальное общение и работа с группой.	10
Особенности делового общения в странах мира.	3
Итого	**36**
Внеаудиторная самостоятельная работа	
Подготовка рефератов, сообщений, индивидуального проекта, с использованием информационных технологий и др.	15
Промежуточная аттестация в форме зачёта	
Всего	**51**

ХАРАКТЕРИСТИКА ОСНОВНЫ ВИДОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СТУДЕНТОВ

Содержание обучения	Характеристика основных видов учебной деятельности студентов (на уровне учебных действий)
Введение	Предмет курса, категории «общения» и «деятельности» в психологии; знать основные понятия и определения; определять цели, функции, виды и уровни общения; Общение как обмен информацией. Общение как межличностное взаимодействие. Общение как понимание людьми друг друга.
Основные закономерности процесса общения	Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности. Свободно общаться с людьми, выслушивать их, аргументировать свою точку зрения. Создавать атмосферу доброжелательности в процессе общения. Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения
Восприятие и познание людьми друг друга	Виды социальных взаимодействий. Ролевое взаимодействие. Возникновение психологических барьеров при взаимодействии. Виды взаимодействия. Методы психологического влияния в процессе общения. Определение стиля взаимодействия. Определение понятий «этика общения». Определение собственного стиля делового общения. Исследование нравственной культуры личности обучающихся. Оценка этикета делового общения по телефону с точки зрения: а) правильности построения разговора б) этикета делового общения по телефону в) речевых правил и особенностей телефонных разговоров.
Оптимизация процесса общения	Техники для выявления скрытых мотивов и интересов собеседников. Техники поведения в ситуации конфликта, просьбы и отказа. Техники влияния и противодействия. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта. Активные методы повышение коммуникативной компетентности. Применение навыков компетентного общения при трудоустройстве. Понятие «конфликта». Причины конфликтов в общении. «Определение уровня конфликтности личности. Способы реагирования в конфликте Анализ поведения в конфликтной Использование приемов урегулирования.
Индивидуальное общение и работа с группой	Подготовка и организация совещания; отработка навыков проведения интервью; оценка проведения делового совещания директором. Разработка критериев эффективности делового совещания. Подготовка, ведение, завершение деловых переговоров и анализ их итогов. Подготовка рабочих и итоговых документов. Учет дополнительных факторов общения: внешний вид, возрастные особенности поведения, статус, выполняемая роль и групповая принадлежность. Составление и редактирование текста выступления. Представление перед заинтересованной аудиторией новой или модифицированной продукции, услуги, идеи в сочетании с представлением ее созидателей. Правила презентации. Правила присутствия на официальном приеме. Составление образцов деловой документации. Работа с электронной почтой. Психологические свойства преуспевающего человека. Проведение собеседования при приёме на работу**.**

Особенности делового общения в странах мира	Учет особенностей общения представителей различных наций. Историческое формирование норм нравственности. Религиозное воздействие на развитие национального самосознания и самоопределения.

ПЕРСПЕКТИВНО-ТЕМАТИЧЕСКОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ

Наименование разделов и тем	№ урока	Содержание учебного материала, лабораторных, практических, контрольных работ	Объём часов
Введение	1	**Предмет курса, основные понятия и определения.** Понятие об общении в психологии. Категории делового «общения». Цели и функции общения.	**2**
	2	**Практическое занятие.** Методы исследования общения.	
Раздел 1 Основные закономерности процесса общения			**5**
Тема1.1. Структура и функциообщения	3	**Общение как форма взаимодействия.** Структура общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения.	
	4	**Речь как составной элемент общей культуры.** Культура речи, ее функции.	
	5	**Практическое занятие.** Принципы делового этикета Просмотр фрагмента из кинофильма Э.Рязанова «Служебный роман» дискуссия.	
	6	**Виды общения. Уровни общения.** Вербальное общение. Невербальное общение.	
	7	**Практическое занятие.** Определение видов общения (выполнение решения задач).	
Раздел 2 Восприятие и познание людьми друг друга			**9**
Тема2.1. Взаимодействие в общении	8	**Виды социальных взаимодействий.** Ролевое взаимодействие. Виды взаимодействия. Понятие «харизма».	
	9	**Практическое занятие.** Типы социальных ролей (выполнение решения задач). Определение стиля взаимодействия	
Тема2.2. Этика делового общения	10	**Этика и культура общения.** Определение понятий «этика общения»и «культура общения». Характеристика способов овладения культурой общения.	
	11	**Практическое занятие.** Определение собственного стиля делового общения (тест) Дискуссия на основе просмотра видеоматериала).	

	12	**Формирование имиджа.** Этапы формирования собственного имиджа. Внешний вид делового человека. Деловой стиль в одежде для женщин и мужчин.	
	13	**Визитная карточка.** Оформление визитной карточки. Рекомендации по обмену визитными карточками. Деловой этикет и толерантность.	
	14	**Практическое занятие.** Разработать визитную карточку.	
Тема2.3. Особенности телефонного и internet делового общения	15	**Технические средства общения, телефонный разговор.** Требования, предъявляемые к телефонному разговору. Диктофон, видеоаппаратура, радио, телевидение. Роль internet в современном деловом общении.	
	16	**Практическое занятие.** Подготовиться к деловой беседе по телефону (ответы на вопросы). Оформить бланк делового разговора по телефону. Оформить бланк телефонограммы.	
Раздел3. Оптимизация процесса общения			**7**
Тема3.1. Методы развития коммуникативных способностей	17	**Правила ведения беседы. Этика поведения.** Техники для выявления скрытых мотивов и интересов собеседников. Техники поведения в ситуации конфликта, просьбы и отказа, влияния и противодействия.	
	18	**Практическое занятие.** Применение навыков компетентного общения при трудоустройстве.	
Тема 3.2. Природа и социальная роль конфликтов	19	**Понятие «конфликта».** Причины конфликтов в общении. Виды конфликтов: внутренние и внешние, межличностные и межгрупповые, социальные, потенциальные и актуальные, прямые и опосредованные, конструктивные и деструктивные, вертикальные и горизонтальные, предметные и личностные, ролевые, мотивационные.	
	20	**Практическое занятие.** Выполнение тестовых заданий: «Определение уровня конфликтности личности. Способы реагирования в конфликте (Опросник К.Томаса)»	
Тема3.3. Способы и правила разрешения конфликтов	21	**Структура конфликта.** Объект конфликтной ситуации, подлинные причины. Стадии протекания конфликта.	
	22	**Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.** Избегание, конкуренция, сотрудничество, компромисс. Технологии разрешения конфликтов.	
	23	**Практическое занятие.** Анализ поведения в конфликтной ситуации (выполнения решения психологических задач).	

Раздел 4 Индивидуальное общение и работа с группой			**10**
	24	**Переговоры как форма делового общения.** Подготовка, ведение, завершение деловых переговоров и анализ их итогов	
	25	**Практическое занятие.** Ролевая игра: отработка навыков проведения интервью. Для работы предлагается свободная тема, например: изучение удовлетворенности политикой администрации техникума.	
	26	**Практическое занятие.** Деловая игра «Выбор руководителя». микрогруппам предлагается для изучения характеристики деловых и личных качеств 4-х специалистов, претендующих на должность начальник отдела Задание: 1) методом мозгового штурма выделить необходимые и достаточные требования к должности «Начальник отдела», 2) методом дискуссии отобрать из числа имеющихся кандидатов наиболее подходящего на данную должность.	
	27	**Практическое занятие.** Посмотреть производственную ситуацию "Деловое совещание" (видеофрагмент). 1. Дать оценку проведения делового совещания директором. 2. Результат решения заданий оформить отчетом. Разработать критерии эффективности делового совещания.	
	28	**Практическое занятие.** Построение публичного выступления продолжительностью 3-5 минут по теме «Моя будущая специальность», «Мой техникум», «Моя страна – Россия», «Город в котором я живу» Построение структуры выступления по заданной теме (индивидуальная работа). Подготовка начала и завершения речи по заданной теме (индивидуальная работа).	
Тема4.3. Конференции, презентации и приемы	29	**Конференции, презентации, приемы.** Конференция как совещание представителей научных, коммерческих, общественных и других Организация встречи официальных лиц с представителями прессы, радио и телевидения. Пресс-конференция	
	30	**Практическое занятие.** Защита презентации по теме «Предоставление услуг по ремонту автомобилей»	
	31	**Практическое занятие.** Защита презентации по теме «Предоставление услуг по ремонту автомобилей»	
Тема4.4. Деловая переписка	32	**Деловые письма. Электронная почта.** Определение видов деловых писем Компьютер в общении. Электронная переписка.	

	33	**Практическое занятие.** Составление образцов деловой документации. Работа с электронной почтой. Создание электронного ящика, отправка деловой корреспонденции	
Раздел 5 Особенности делового общения в странах мира	34	**Историческое формирование норм нравственности.** Учет особенностей общения представителей различных наций.	**3**
	35	**Культурные ценности разных стран.** Особенности национального характера, изучение культурных ценностей разных стран. Сравнительный анализ норм общения. Европейские нормы общения. Особенности общения в США и Канаде. Элементы китайской, японской, корейской культур общения. Арабские нормы общения.	
	36	**Практическое занятие.** Зачёт. Решение тестовых заданий.	

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

Освоение программы дополнительной учебной дисциплины «Культура делового общения» организовано в учебном кабинете профессиональной образовательной организации, реализующей образовательную программу среднего общего образования в пределах освоения ОПОП СПО на базе основного общего образования, в котором имеется возможность обеспечить свободный доступ в Интернет во время учебного занятия и в период внеучебной деятельности обучающихся.

Помещение кабинета соответствует требованиям Санитарно-эпидемиологических правил и нормативов (СанПиН 2.4.2 № 178-02) и оснащено типовым оборудованием: учебные столы и стулья, рабочее место для преподавателя, достаточными для выполнения требований к уровню подготовки обучающихся

В кабинете имеется мультимедийное оборудование, при помощи которого участники образовательного процесса могут просматривать визуальную информацию, создавать презентации, видеоматериалы, иные документы.

В состав учебно-методического и материально-технического обеспечения программы дополнительной учебной дисциплины «Культура делового общения» входят:

- компьютер с выходом в сеть Интернет;
- видеопроектор;
- презентации;
- видеофильмы;
- электронные пособия.

В процессе освоения дополнительной программы учебной дисциплины «Культура делового общения» студенты имеют доступ к электронным учебным материалам, имеющимся в свободном доступе в Интернете (электронным книгам, практикумам, тестам, и др.).

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Для студентов

- Шеламова Г.М., Деловая культура и психология общения- М. Издательский центр «Академия»,2013
- Шеламова Г.М., Деловая культура взаимодействия. - М. Издательский центр «Академия»,2010
- Шеламова Г.М., Этикет делового общения. - М. Издательский центр «Академия»,2010
- Деловое общение : учеб.пособие / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. – Москва, Дашков и К, 2007. - 527, [1]с.;
- Деловой этикет ; Деловое общение : учеб. пособие для студентов вузов / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - Москва : ЮНИТИ, 2008. - 429, [2]с;
- Деловое общение : учеб.пособие / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 2-е изд. - Москва : Дашков и К, 2008. - 527, [1]с;
- Мальханова, Инна Анатольевна. Деловое общение : учебное пособие для студентов вузов / И. А. Мальханова. - 6-е изд., испр. и доп. - Москва : Мир : Академический Проект, 2008. - 243, [1]с.

Для преподавателей

Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (вред. Федеральных законов от 07.05.2013 № 99-ФЗ, от 07.06.2013№120-ФЗ,от02.07.2013№170-ФЗ,от23.07.2013№203-ФЗ,от 25.11.2013 № 317-ФЗ, от 03.02.2014 № 11-ФЗ, от 03.02.2014 №15-ФЗ, от 05.05.2014№84-ФЗ, от 27.05.2014 №135-ФЗ, от 04.06.2014№148-ФЗ, с изменениями, внесенными Федеральным законом от 04.06.2014№145-ФЗ).

Приказ Минобрнауки России от 17.05.2012 № 413 «Об утверждении федерального государственного образовательно гостандарта среднего (полного) общего образования» (зарегистрирован в Минюсте РФ 07.06.2012 №24480).

Приказ Минобрнауки России от 29.12.2014 № 1645 «О внесении изменений в Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 17 мая 2012 г. № 413 “Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего (полного) общего образования”».

Письмо Департамента государственной политики в сфере подготовки рабочих кадров и ДПО Минобрнауки России от 17.03.2015 № 06-259 «Рекомендации 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 или специальности среднего профессионального образования».

- Биннерман Л., Искусство общения. – ЮНИТИ, 2008.
- Клаус Бишоф, АнетаБишоф, Секреты эффективного делового общения. - ДАШКОВ и Ко,2011.
- Павлова Л.Г., Основы делового общения. – ФЕНИКС,2009.
- Агеев В.С. Межгрупповое взаимодействие: социально-психологические проблемы. – М.: Наука,2009.
- Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб.: Питер,2008.
- Дерябо С., Ясвин В. Гроссмейстер общения. – М.: Смысл, СПб.: Питер,

2004.
- Кричевский Р.Л., Дубовская Е М. Социальная психология малойгруппы. – М.:АспектПресс,2001.
- Лабунская В.А. Невербальное поведение. – Ростов н /Д.: Феникс,2001.
- Почебут Л.Г., Чикер В.А. Организационная социальная психология, СПб.: Речь,2002.
- Спивак Д.Л. Измененные состояния массового сознания. – СПб.: Ювента, 2000.
- Эффективное деловое общение. Антология. – М.: Альпина бизнес букс, 2009.

Интернет-ресурсы

- http://www.studentlibrary.ru
- http://www.knigafund.ru
- http://www.book.ru

Тестовые материалы размещены в сети Интернет насайтах: www.astcentre.ru; www.fepo.ru; http://www.hi-edu.ru.

Справочные материалы размещены в сети Интернет: portal@gramota.ru; http://slovari.ru; http://dictionaries/ExplanatoryRR.asp;http:// slovari.gramota.ru. Дополнительные материалы по дисциплине размещены на сайтах: http://www.psycommunication.ru;http://harpia.ru.

ЛИСТ ВНОСИМЫХ ИЗМЕНЕНИЙ

№п/п	Дата внесения изменений	Основание (приказ, положение и т.д.)	Дата вступления в силу