



**государственное автономное профессиональное
образовательное учреждение Самарской области
«Самарский колледж сервиса производственного
оборудования имени Героя Российской Федерации
Е.В. Золотухина»**

УТВЕРЖДАЮ
Приказ директора колледжа
от 25.05.2021 г. № 119/1

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ВНЕУРОЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
«ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»
программа основного общего образования

2021 г.

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Деловое общение является необходимой частью человеческой жизни, важнейшим видом отношения с другими людьми. Вечным и одним из главных регуляторов этих отношений выступают этические нормы, в которых выражены наши представления о добре и зле, справедливости и несправедливости, правильности или неправильности поступков людей. И общаясь в деловом сотрудничестве со своими подчиненными, начальником или коллегами, каждый так или иначе, сознательно или стихийно опирается на эти представления. Но в зависимости от того, как человек понимает моральные нормы, какое содержание в них вкладывает, в какой степени он их вообще учитывает в общении, он может как облегчить себе деловое общение, сделать его более эффективным, помочь в решении поставленных задач и достижении целей, так и затруднить это общение или даже сделать его невозможным

ЦЕЛИ и ЗАДАЧИ ПРОГРАММЫ КУРСА.

Цели программы курса:

- формирование у обучающемуся представление о психологической стороне делового общения; научить обучающегося решать психологические задачи, возникающие в процессе общения с клиентами, коллегами, руководством; способствовать формированию у обучающегося адекватных психологических и нравственных качеств как необходимых условий их профессиональной деятельности; дать обучающемуся представление о том, как психологическая и нравственная культура личности способствует успеху в деловом общении.

Задачи программы курса:

1. систематизация знаний о технологиях делового общения;
2. освоение навыков эффективного использования в процессе делового общения оптимальных психотехнологий;
3. знакомство с основными этическими понятиями, особенностями профессиональной культуры и этики и механизмами ее формирования.

Основная характеристика

Программа содержит теоретическую часть, подкрепляемую практикой, и тренинговые упражнения по теме занятия.

Формы проведения занятий подбираются с учётом цели и задач, познавательных интересов и индивидуальных возможностей воспитанников, специфики содержания данной программы. И возраста обучающихся.

Теоретическая часть программы включает в себя объяснение педагогом необходимых теоретических понятий, беседы с учащимися на темы, предусмотренные программой.

Практическая часть представлена практическими действиями: социальные проекты, коллективные творческие дела, групповые дискуссии, тренинги общения, групповая проблемная работа, интеллектуальные игры, конкурсы, беседы, викторины, праздники, устные журналы, выставки.

Сочетание теории и практики является необходимым условием для успешного усвоения данного курса. Китайская мудрость: «Скажи мне, я забуду; покажи мне, я запомню; позволь мне сделать, и я пойму» - как нельзя лучше иллюстрирует необходимость практической деятельности в рамках освоения данной программы. Включение в практические дела, организованные воспитанниками, позволит развить лидерские качества, организаторские способности и умение самостоятельно действовать в различных условиях.

Место в учебном плане

Программа рассчитана на 34 часа в год с проведением занятий 1 раз в неделю, продолжительность занятия 35-40 минут. Содержание программы отвечает требованию к организации внеурочной деятельности. Подбор тренингов и заданий отражает реальную умственную подготовку детей, содержит полезную и любопытную информацию, способную дать простор воображению.

Ценностными ориентирами содержания данной программы являются:

- содержание и характер труда в данной сфере деятельности.
- требования предъявляемые к личностным и профессиональным качествам.
- правила техники безопасности, санитарии и гигиены.
- востребованность профессии на рынке труда в регионе, пути получения профессии.
- общие теоретические сведения, инструменты, материалы, оборудование и правила их использования.

Основные разделы программы

№п/п	Наименование разделов (тем)	Общее количество часов	Теория	Практика
1	Тема 1. Предмет этики делового общения	8	4	4
2	Тема 2. Общение как коммуникация. Типология и модели общения	8	4	4
3	Тема 3. Общение как взаимодействие. Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения	6	4	2
4	Тема 4. Психологические основы деловых отношений. Механизмы воздействия в ходе делового общения	6	4	2
5	Тема 5. Барьеры и конфликты делового общения	6	4	2
	Итого	34	20	14

Содержание программы

Тема 1. Предмет этики делового общения (8 час.)

Понятие, виды, функции и цели делового общения. Место делового общения среди других видов общения. Стороны процесса общения. Виды и уровни общения. Деловое общение как социально-психологическая проблема. Виды делового взаимодействия, специфика ролей в деловом общении, особенности коллективных субъектов делового общения.

Форма занятий: урок – лекция с элементами проблемных ситуаций, практическая работа.

Тема 2. Общение как коммуникация. Типология и модели общения (8 час.)

Понятия «коммуникация», «коммуникативная компетентность», «коммуникативный процесс», «коммуникативные сети», «мостик Файоля». Структура, основные функции и виды коммуникаций. Значение и необходимость коммуникативных ролей. Основные элементы коммуникации. Коммуникативные барьеры (профессиональные, смысловые, организационные, личностно-психологические и др.). Соотношение и особенности вербальной и невербальной сторон коммуникации, их специфика в деловом общении.

Форма занятий: урок – лекция с элементами проблемных ситуаций, практическая работа.

Тема 3. Общение как взаимодействие. Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения (6 час.)

Принципы и типы деловых взаимодействий. Ролевое поведение личности в общении. Социально-психологическая роль как идеальная модель поведения (гендерные роли, ролевая структура группы, групповые взаимодействия). Техника самопрезентации и виды распределения ролей. Пространство межличностного взаимодействия. Общение как взаимодействие (трансактный - анализ Э. Берна, Т. Харриса и т.д.). Трансакция – как единица взаимодействия, ее виды и структура, этапы общения. Перцептивные механизмы делового общения: каузальная атрибуция, идентификация, рефлексия, эмпатия. Роль эффекта восприятия в деловом общении. Эффекты и ошибки межличностного восприятия. Предрассудки и предубеждения, их психологические источники. Понятие межличностного восприятия в общении. Роль эмоций в общении. Феномены аттракции и их значение в деловом общении.

Форма занятий: урок – лекция с элементами проблемных ситуаций, практическая работа.

Тема 4. Психологические основы деловых отношений. Механизмы воздействия в процессе делового общения (6 час.)

Поведение человека в организации и типы сотрудников. Детерминация поведения. Психологические типы людей и их проявления в работе и общении. Общая характеристика основных механизмов воздействия в общении. Феномен личного влияния. Феномен обратной связи в межличностном общении. Трудности межличностного общения. Основные характеристики коллектива, его формирования и стиля управления. Мышление руководителя и принятие решения. Теории и типы лидерства.

Форма занятий: урок – лекция с элементами проблемных ситуаций, практическая работа.

Тема 5. Барьеры и конфликты в деловом общении (6 час.)

Способы их предупреждения и разрешения. Понятие конфликта и барьера в общении, их структура и причины возникновения. Типология конфликтов и управление конфликтной ситуацией. Предпосылки возникновения конфликтов в процессе делового общения. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

Форма занятий: урок – лекция с элементами проблемных ситуаций, практическая работа.

Учебно-методическое обеспечение учителя и ученика

1. Колесникова Н.Л. Деловое общение. Business Communication : учебное пособие : [для учащихся старших классов школ, студентов вузов] / Н. Л. Колесникова .— 8-е изд., доп. — Москва : Флинта : Наука, 2012 .— 151 с. — (Для учащихся старших классов школ, студентов вузов) .— Библиогр.: с. 148-149 .— ISBN 978-5-89349-521-8 (Флинта) .— ISBN 978-5-02-010232-3 (Наука)
2. Психология делового общения : учеб. пособие / Н. А. Коноплева. - 2-е изд., стер. - М. : ФЛИНТА, 2018. - [Электронный ресурс]. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976501188.html>
3. Макаров Б.В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Макаров Б.В., Непогода А.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 209 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8539>.
3. Психология общения. Энциклопедический словарь / Под ред. А.А. Бодалева. - М. : Когито-Центр, 2011. - [Электронный ресурс]. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785893533354.html>
4. Великова С.А. Психология делового общения : практикум / С. А. Великова ; Владимирский государственный университет (ВлГУ) .— Владимир : Владимирский государственный университет (ВлГУ), 2009 .— 55 с. ISBN 978-5-89368-917-4

5. Мананикова Е.Н. Психология управления: учебное пособие / Е. Н. Мананикова .— Москва : Дашков и К, 2008 .— 319 с. : ил., табл. — Библиогр.: с. 316-317 .— ISBN 978-5-91131-537-5.

Интернет-ресурсы. 1. <http://www.studentlibrary.ru/>

2. <http://znanium.com/>

3. <http://elibrary.ru/defaultx.asp>

Планируемый результат

Эта программа позволяет составить урок таким образом, чтобы давать обучающимся учебную информацию постепенно, что позволяет детям незнакомым с предметом и не владеющими профессиональными навыками, понять задание и правильно его выполнить. Благодаря тому, что задание дается поэтапно, ребенку легче понять, чего от него хочет добиться учитель и легче выполнить незнакомое задание, максимально проявив при этом необходимые физические и психологические качества. На каждом этапе обучающийся имеет возможность увидеть результат своего труда, сравнить его с эталонным и выставить себе оценку, после чего логически переходит к следующему этапу. Пройдя все три этапа обучающийся видит конечный результат своего труда и оценивает его. Кроме того, данная программа удобна и для учителя, поскольку ученикам незнакомым с основами предмета, легче давать информацию поэтапно. Есть возможность провести качественный мониторинг, отследить уровень усвоения информации на каждом этапе. Проследить правильность выполнения задания, вовремя заметить ошибки и подсказать пути их исправления.

Тематическое планирование

№ п/п	Форма занятия	Приемы и методы организации УВ процесса (в рамках занятия)	Планируемые результаты
Тема 1. Предмет психологии и этики делового общения (8 час.)			
1	урок – лекция с элементами проблемных ситуаций, практическая работа	Словесный, практико-ориентированный	применять в профессиональной деятельности приемы делового общения.
Тема 2. Общение как коммуникация. Типология и модели общения (8 час.)			
2	урок – лекция с элементами проблемных ситуаций, практическая работа	Словесный, практико-ориентированный	применять в профессиональной деятельности приёмы делового общения.
Тема 3. Общение как взаимодействие. Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения (6 час.)			
3	урок – лекция с элементами проблемных ситуаций, практическая работа	Словесный, практико-ориентированный	особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций, основные

			правила профессиональной этики и приёмы делового общения в коллективе
Тема 4. Психологические основы деловых отношений. Механизмы воздействия в процессе делового общения (6 час.)			
4	урок – лекция с элементами проблемных ситуаций, практическая работа	Словесный, практико-ориентированный, тестирование	основные свойства и функции психики; закономерности развития психических процессов
Тема 5. Барьеры и конфликты в деловом общении (6 час.)			
5	урок – лекция с элементами проблемных ситуаций, практическая работа	Словесный, практико-ориентированный	самостоятельно анализировать состояние и динамику межличностных отношений в коллективе, анализировать и разрешать конфликтные ситуации