

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



УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора по УПР

Вагиз Н.А. Вагизов

«31» 08 2017 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.08 Деловое общение

23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам)

Программа учебной дисциплины является частью вариативной составляющей профессиональной образовательной программы в соответствии с Концепцией вариативной составляющей основных профессиональных образовательных программ начального профессионального образования в Самарской области.

Содержание программы реализуется в процессе освоения студентами программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам).

Разработчик: Н.В. Стряпунина, преподаватель ГАПОУ СКСПО

РАССМОТРЕНА
на заседании ПЦК
Протокол № 1 от «30» 08 2017 г.
Председатель ПЦК Н.В. Стряпунина

СОДЕРЖАНИЕ

1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11
4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12

1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Деловое общение

1.1 Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью вариативной составляющей основной профессиональной образовательной программы в соответствии Концепцией вариативной составляющей основных профессиональных образовательных программ начального и среднего профессионального образования в Самарской области по всем специальности 23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам).

1.2 Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Дисциплина «Деловое общение» принадлежит общему социально-экономическому циклу.

1.3 Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

Цель: приобретение студентами теоретических знаний и практических умений в области делового общения.

Задачи:· продолжить формирование коммуникативной компетентности будущих специалистов;· развивать навыки эффективного общения, необходимого для работы;· научить использовать знания в области психологии общения в предотвращении и регулировании конфликтных ситуаций;· сформировать навыки соблюдения этических норм общения.

Профессиональная деятельность специалистов предусматривает социально-психологические связи и отношения, что неразрывно связано с формированием знаний и умений в сфере общения.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать**:

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК 2.3. Организовывать работу персонала по технологическому обслуживанию перевозочного процесса.

ПК 3.3. Применять в профессиональной деятельности основные положения, регулирующие взаимоотношения пользователей транспорта и перевозчика.

1.4 Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося **51** час, в том числе:

обязательной аудиторной **34** часа;

самостоятельной работы **17** часов.

Лабораторно-практических **16** часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	51
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	34
в том числе: лекционные занятия	18
практические занятия	16
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	17
Итоговая аттестация в форме: дифференцированного зачета	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины Деловое общение

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2		4
Тема 1.1. Введение. Предмет и задачи делового общения.	Содержание учебного материала Введение. История развития делового общения. Предмет и задачи делового общения. Виды делового общения	1	1, 2
	Самостоятельная работа обучающихся. Формы делового общения. Мимика и взгляд в деловой коммуникации	2	
Тема 1.2 Типы делового общения.	Содержание учебного материала Типы делового общения.	1	
	Практическая работа №1. Тренинг самопознания. «Исследование уровня общительности», «Изучение самооценки».	1	
Тема 1.3 Функции делового общения.	Содержание учебного материала Функции делового общения.	1	
	Самостоятельная работа обучающихся. Правила ведения деловой беседы по телефону, если инициатор разговора – вы.	1	
Тема 1.4 Общение как восприятие.	Содержание учебного материала Общение как восприятие.	1	
Тема 1.5 Общение как коммуникация.	Содержание учебного материала Общение как коммуникация.	1	
	Практическая работа №2 Составление формулы речевого этикета в процессе и в конце общения: поздравления, приглашение, просьба, благодарность, замечания, предупреждение, согласие, разрешение, отказ, прощание.	1	
	Самостоятельная работа обучающихся Невербальная коммуникация.	1	
Тема 1.6 Общение	Содержание учебного материала Общение как взаимодействие	1	

как взаимодействие.			
Тема 1.7 Деловое общение и психодиагностика.	Содержание учебного материала Деловое общение и психодиагностика.	1	
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Речевой этикет	1	
Тема 1.8 Тесты и их виды. Надёжность, тестов.	Содержание учебного материала Тесты и их виды. Надёжность, тестов. Роль психологии в деловом общении.	1	
	Практическая работа №3. Тренинг самопознания. Изучение темперамента, типа личности, акцентуации характера.	1	
Тема 1.9 Саморегулирование. Стрессы и стрессоустойчивость в деловом общении.	Содержание учебного материала Способы саморегулирования. Стрессы и стрессоустойчивость в деловом общении. Профилактика стрессов в деловом общении..	1	
	Практическая работа №4 Приёмы саморелаксации	1	
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Изучение самооценки	1	
Тема 1.10 Регулировка дыхания, снятие мышечных зажимов, расслабление.	Содержание учебного материала Тренинг: Регулировка дыхания, снятие мышечных зажимов, расслабление лицевых мышц - Упражнение «Маска».	1	
Тема 1.11 Этика делового общения.	Содержание учебного материала Этика делового общения.	1	
	Практическая работа №5 Этика, нравственность. Этика и этикет	1	
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Этические обязанности руководителей	1	
Тема 1.12 Имидж делового человека.	Содержание учебного материала Имидж делового человека	1	
Тема 1.13 Речевой этикет в деловом	Содержание учебного материала Речевой этикет в деловом общении. Использование речевых клише в деловом общении	1	

общении.	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Корпоративная культура и корпоративная этика	1	
Тема 1.14 Деловое общение по телефону.	Содержание учебного материала. Деловое общение по телефону.	1	
	Практическая работа № 6. Общение по телефону	1	
Тема 1.15 Деловое письмо.	Содержание учебного материала Деловое письмо.	1	
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Стрессы и стрессоустойчивость в деловом общении	1	
Тема 1.16 Деловое общение при приёме на работу	Содержание учебного материала Деловое общение при приёме на работу.	1	
	Практическая работа №7 Составление обращения к собеседнику по имени-отчеству.	1	
Тема 1.17 Деловые переговоры.	Содержание учебного материала Деловые переговоры.	1	
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Стратегии (стили) и тактики ведения переговоров.	1	
Тема 1.18 Деловая беседа. Дискуссия и спор.	Содержание учебного материала Деловая беседа. Дискуссия и спор.	1	
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Позиции общающихся сторон за столом	1	
Тема 1.19 Визитная карточка	Практическая работа № 8 «Создание макета деловой визитной карточки».	1	
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Убеждение в деловом общении	1	
Тема 1.20 Резюме	Практическая работа № 9 Составление резюме.	2	
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Если партнер – иностранец	1	
Тема 1.21 Деловое общение в рабочей группе.	Содержание учебного материала Деловое общение в рабочей группе. Рабочая группа	1	
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Публичное выступление.	1	
Тема 1.22 Морально-психологический	Практическая работа №10 Морально-психологический климат коллектива.	2	

климат коллектива			
Тема 1.23 Стили руководства рабочей группой	Содержание учебного материала Стили руководства рабочей группой.	1	
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Психологические основы делового общения.	1	
Тема 1.24 Самопрезентация	Практическая работа №11 Самопрезентация	2	
Тема 1.25 Стратегии поведения в конфликтной ситуации	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Дискуссия и спор.	1	
Тема 1.26 Слушание в деловом общении	Практическая работа №12 Слушание в деловом общении.	2	
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Основные проблемы становления этики деловых отношений в России: внутренние и внешние барьеры.	1	
Итого		51	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1 – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);

2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)

3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины осуществляется в учебном кабинете, оборудованном:

- посадочными местами для обучающихся;
- рабочим местом преподавателя;
- комплектом учебно-наглядных пособий;

Технические средства обучения:

- телевизор
- видеомэгагнитофон

3.2 Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. Учебное пособие. - С.-П.: Знание, ИВЭСЭП, 2013.- с.270.
2. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения.- М.: Академия, 2011.- с.160.
3. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления.-Ростов-на-Дону: Феликс, 2008 .-с.512.

Дополнительные источники:

1. Виханский О.С. Менеджмент.-М.: Экономист, 2011.- с. 671.
2. Волкогонова О.Д. Управленческая психология. – М,: Форум-ИНФРА-М, 2011.- с.352.
3. Голуб И.Б. Основы красноречия. – М,: Яхонт, 2012.-с.457.
4. Фомин Ю.А. Психология делового общения.- Мн.: Ашалея, 2013.-с.344.

Интернет – ресурсы:

1. www.medpsy.ru
2. www.psylib.org.ua
3. www.flogiston.ru

4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Уметь применять технику и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	Решение проблемных задач, ролевые игры.
Уметь использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Решение проблемных задач, ролевые игры.
Знать взаимосвязь общения и деятельности;	Тесты, рефераты
Знать цели, функции, виды и уровни общения;	Тесты, рефераты
Знать роли и ролевые ожидания в общении;	Тесты, рефераты
Знать виды социальных взаимодействий	Тесты, рефераты
Знать механизмы взаимопонимания в общении;	Тесты, рефераты
Знать техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	Тесты, рефераты
Знать этические принципы общения;	Тесты, рефераты
Знать источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Тесты, рефераты