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

УТВЕРЖДАЮ
Приказ директора колледжа
от 13.03.2020г. №86-од

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОГСЭ.07 Деловое общение

программа подготовки специалистов среднего звена
среднего профессионального образования
по специальности 23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам)

Самара, 2020 г

ОДОБРЕНО
Предметно-цикловой комиссией
общепрофессиональных, естественнонаучных и
математических дисциплин
Председатель: Стряпунина Н.В.

Разработчик: Шафикова Г.Р., преподаватель ГАПОУ СКСПО

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по ППССЗ
23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам).

СОДЕРЖАНИЕ

1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Деловое общение

1.1 Область применения рабочей программы

Программа учебной дисциплины является составляющей образовательной программы по подготовке специалистов среднего звена по специальности
23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам).

1.2 Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Дисциплина входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл.

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

Цель: приобретение студентами теоретических знаний и практических умений и знаний 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 как взаимодействие.	**Содержание учебного материала** Общение как взаимодействие	1	

Тема 1.7 Деловое общение и психо-диагностика.	**Содержание учебного материала** Деловое общение и психодиагностика.	1	
	Самостоятельная работа обучающихся 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	
	Самостоятельная работа обучающихся Изучение самооценки	1	
Тема 1 .10 Регулировка дыхания, снятие мышечных зажимов, рас-слабление.	**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	
	Самостоятельная работа обучающихся Этические обязанности руководителей	1	
Тема 1.12 Имидж де-лового человека.	**Содержание учебного материала** Имидж делового человека	1	
Тема 1.13 Речевой этикет в деловом общении.	**Содержание учебного материала** Речевой этикет в деловом общении. Использование речевых клише в деловом общении	1	
	Самостоятельная работа обучающихся Корпоративная культура и корпоративная этика	1	
Тема 1.14 Деловое общение по	**Содержание учебного материала.** Деловое общение по телефону.	1 1	

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

Тема 1.23 Стили руководства рабочей группой	**Содержание учебного материала** Стили руководства рабочей группой.	1	
	Самостоятельная работа обучающихся Психологические основы делового общения.	1	
Тема 1.24 Самопрезентация	**Практическая работа №11 Самопрезентация**	2	
Тема 1.25 Стратегии поведения в конфликтной ситуации	***Самостоятельная работа обучающихся*** Дискуссия и спор.	1	
Тема 1.26 Слушание в деловом общении	**Практическая работа №12** Слушание в деловом общении.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся 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
- видеомагнитофон

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.: Ашалфея, 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