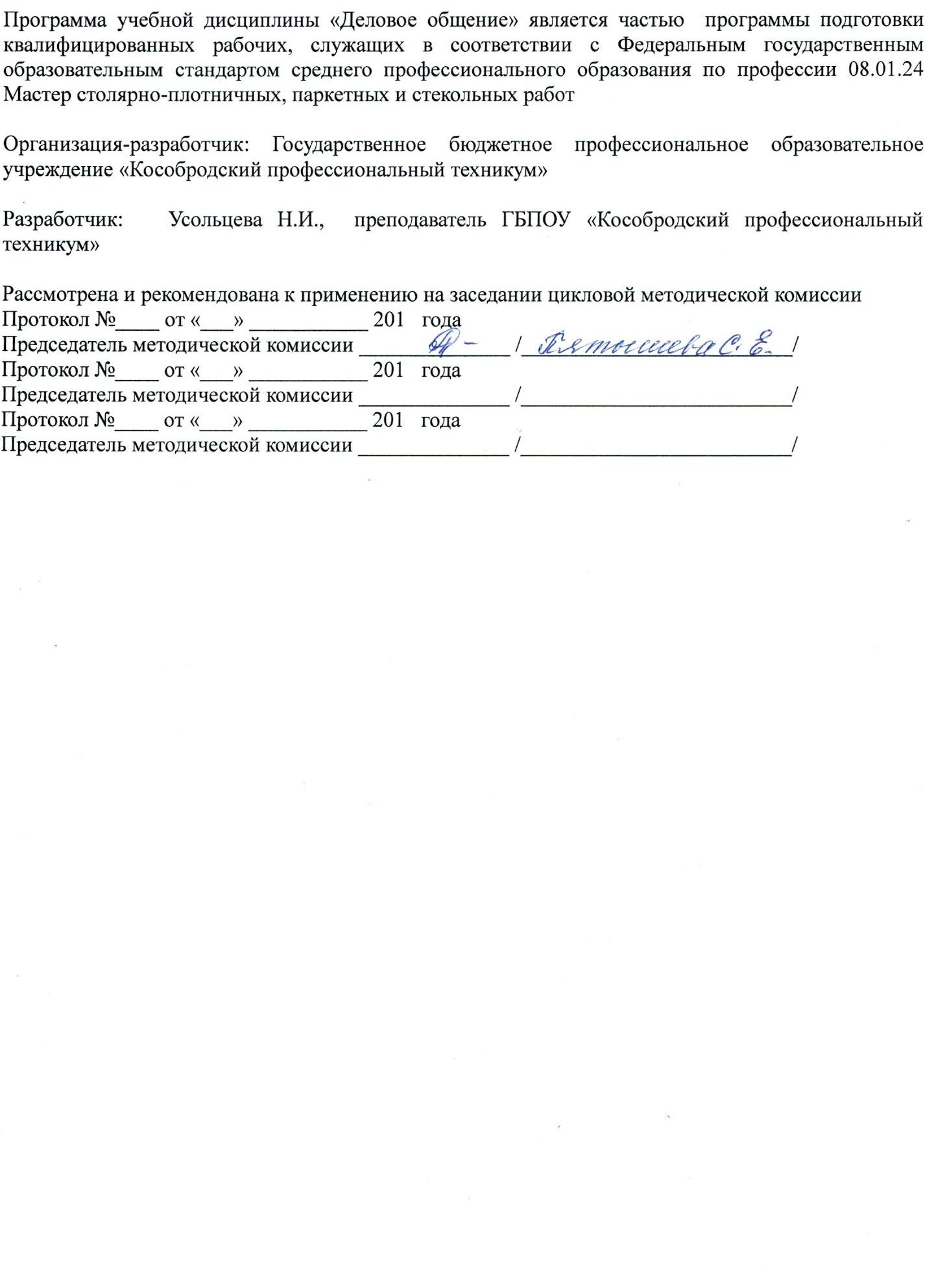
**УД.07**

**ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**УД.07 ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ**

2019 г.



**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
|  | стр. |
|  |  |
| 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 4 |
| 1. СТРУКТУРА и содержание УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 6 |
| 1. условия реализации учебной дисциплины | 10 |
| 1. Контроль и оценка результатов Освоения учебной дисциплины | 11 |

**1.ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**УД.07 ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ**

**1.1. Область применения программы**

Рабочая программа учебной дисциплины «Деловое общение» является частью программы подготовки квалифицированных рабочих (служащих) в соответствии с Федеральным государственным стандартом среднего профессионального образования по профессии 08.01.24 Мастер столярно-плотничных, паркетных и стекольных работ

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована дополнительном профессиональном образовании рамках реализации программ переподготовки кадров учреждениях СПО.

**1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки квалифицированных рабочих и служащих**

Учебная дисциплина «Деловое общение» является дополнительной учебной дисциплиной общеобразовательного цикла.

**1.3. Общая характеристика учебной дисциплины. Цели и задачи, требования к результатам освоения учебной дисциплины**

Деловое общение занимает значительное место в профессиональной деятельности многих специалистов и в значительной мере определяет успех этой деятельности. Усвоение знаний по дисциплине «Деловое общение» будет способствовать повышению уровня профессионализма будущих выпускников.

**Цель -**  формирование у студентов знаний теоретических основ дисциплины «Деловое общение», развитие [у них коммуникативных и](http://dogmon.org/rekomendacii-dlya-vospitatelej-napravlennie-na-formirovanie-ko.html) социально-перцептивных способностей, привитие навыков бесконфликтного и результативного делового общения, умения использовать психологические знания в общении, управлении и взаимодействии.

**Задачи:**

- изучение сущности и содержания процесса общения, его особенностей в управленческой сфере;

- уяснение социально-психологических и этических проблем делового общения;

- изучение сущности и способов управленческого взаимодействия с подчиненными;

- изучение путей и способов предупреждения конфликтных ситуаций и их конструктивного разрешения.

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

- овладеть навыками, речью и языком делового общения;

- применять деловой этикет в деловом общении;

- поддерживать деловую репутацию;

- соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении;

- владеть основами деловой переписки и  основами оформления официальных писем;

- организовывать проведение деловых собраний, совещаний, переговоров, презентаций и пресс-конференций;

- владеть навыками публичного выступления;

- уметь применять различные степени разрешения конфликтов;

- пользоваться простейшими приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

- выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;

- налаживать контакты с партнерами;

- организовывать рабочее место.

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

- природу и сущность общения, его истоки и роль в жизни человека;

- основы деловой культуры в устной и письменной форме;

- нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;

- основы психологии производственных отношений;

- основные правила этикета;

- стили делового общения;

- особенности общения с подчиненными и коллегами в трудовом коллективе;

- стратегии делового поведения в коллективе;

- социально-этические нормы делового стиля общения;

- особенности служебного делового этикета;

- выразительные средства общения;

- имидж делового человека;

- виды и средства деловой коммуникации;

- формы делового общения;

- язык и стиль служебных документов;

- особенности протекания конфликтов и их разрешения;

- основы управления и конфликтологии;

- особенности телефонной коммуникации.

Освоение содержания учебной дисциплины обеспечивает достижение обучающимися следующих результатов:

* **личностных:**

- готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, учитывая позиции всех участников, находить общие цели и сотрудничать для их достижения; эффективно разрешать конфликты;

- готовность и способность к саморазвитию и самовоспитанию в соответствии с общечеловеческими ценностями; сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности;

- осознание отношения к профессиональной деятельности как возможности участия в решении личных и общественных 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 ее оценивать и интерпретировать;

* **предметных:**

- сформировать знания о закономерностях психического и личностного развития; владение комплексом знаний о психологических механизмах становления и развития отношений в группах;

- сформировать умение применять знания по психологии в различных сферах жизнедеятельности и непосредственно в профессиональной деятельности;

- уметь владеть навыками проектной деятельности с привлечением различных источников;

- сформировать умение вести диалог, обосновывать свою точку зрения по различным вопросам.

**1.4. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:**

Объем образовательной нагрузки - 44 часа,

в том числе:

- всего занятий - 42 часа;

- теоретического обучения – 42 часа;

- промежуточная аттестация  2 часа.

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид учебной работы** | **Объем часов** |
| **Объем образовательной нагрузки** | **44** |
| **Всего занятий** | **42** |
| в том числе: | |
| Теоретическое обучение | 42 |
| Лабораторные работы и практические занятия | -- |
| Консультации | -- |
| Промежуточная аттестация | 2 |
| **Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета** |  |

**2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины  "Деловое общение"**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование разделов и тем. | Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельные работы обучающихся | Объем часов | Уровень освоения |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| **Раздел 1. Социально-психологические основы делового общения** | | **12** |  |
| **Тема 1.1.**  Введение | **Содержание учебного материала** | **1** |  |
| Предмет, основные понятия, задачи курса. Значение дисциплины в профессиональной деятельности. Круг вопросов, охватываемых дисциплиной, ее связи с другими учебными дисциплинами учебного плана. Краткий обзор литературы и других источников по данному курсу | 1 | 1, 2 |
| **Тема 1.2.**  Цели и содержание делового общения | **Содержание учебного материала** | **2** |  |
| Виды и функции делового общения, структура и средства  Виды общения. Цели и содержание делового общения | 1  1 | 2,3 |
| **Тема 1.3.**  Стили общения | **Содержание учебного материала** | **3** |  |
| Понятие " стиля общения". Ритуальное общение  Манипулятивное общение.  Гуманистическое общение | 1  1  1 | 2,3 |
| **Тема 1.4.**  Этапы и структура делового общения | **Содержание учебного материала** | **3** |  |
| Общение как взаимодействие  Коммуникационный процесс  Восприятие людьми в процессе делового общения | 1  1  1 | 2,3 |
| **Тема 1.5.**  Функции, параметры и способы делового общения | **Содержание учебного материала** | **3** |  |
| Функции делового общения. Параметры и способы  Общение с подчиненными, стили руководства  Стратегия общения в трудовом коллективе. Моральный климат в трудовом коллективе | 1  1  1 | 2,3 |
| **Раздел 2. Формы делового общения** | | **16** |  |
| **Тема 2.1.**  Вербальная и невербальная коммуникация | **Содержание учебного материала** | **3** |  |
| Особенности вербальной и невербальной коммуникации в деловом общении  Речь и язык делового общения  Манеры и жесты в деловом общении | 1  1  1 | 2, 3 |
| **Тема 2.2.**  Методика устного выступления | **Содержание учебного материала** | **3** |  |
| Особенности устного выступления, культура речи делового человека  Логика в речи оратора. Методика устного выступления.  Конференция | 1  1  1 | 2, 3 |
| **Тема 2.3.**  Имидж делового человека | **Содержание учебного материала** | **2** |  |
| Имидж делового человека. Формирование образа.  Деловые и личные качества специалиста | 1  1 | 2,3 |
| **Тема 2.4.**  Деловой стиль одежды | **Содержание учебного материала** | **2** |  |
| Деловой стиль одежды  Внешний вид делового человека | 1  1 | 2,3 |
| **Тема 2.5.**  Беседа как форма делового общения | **Содержание учебного материала** | **2** |  |
| Методика проведения деловой беседы. Психологические аспекты деловой беседы  Цели и задачи беседы. Этапы завершения беседы | 1  1 | 2,3 |
| **Тема 2.6.**  Организация и проведение совещаний | **Содержание учебного материала** | **2** |  |
| Методика проведения собраний и совещаний. Современные формы проведения  Цели, этапы проведения. Подведение итогов | 1  1 | 2,3 |
| **Тема 2.7.**  Специфика проведения презентации и пресс-конференции | **Содержание учебного материала** | **2** |  |
| Методика проведения презентаций и пресс-конференций  Цели и задачи. Этапы проведения. Подведение итогов | 1  1 | 2,3 |
| **Раздел 3. Деловая этика и этикет** | | **14** |  |
| **Тема 3.1.**  Деловой этикет | **Содержание учебного материала** | **2** |  |
| Особенности делового этикета. Приветствие, знакомство, представление  Поведение в театре, ресторане, на улице. Использование визитных карточек | 1  1 | 2,3 |
| **Тема 3.2.**  Деловые приемы | **Содержание учебного материала** | **2** |  |
| Методика проведение приемов. Подготовка, организация пространства, приглашения  Особенности приема иностранных делегаций | 1  1 | 2,3 |
| **Тема 3.3.**  Культура оформления документов в деловом общении | **Содержание учебного материала** | **2** |  |
| Деловая переписка. Официальная корреспонденция  Официальные письма. Классификация идеологии деловых писем. Резолюция визы | 1  1 | 2,3 |
| **Тема 3.4.**  Телефонная коммуникация | **Содержание учебного материала** | **2** |  |
| Особенности телефонных деловых бесед. Подготовка беседы  Этапы проведения беседы по телефону. Хронометраж времени. Подведение итогов | 1  1 | 2,3 |
| **Тема 3.5.**  Конфликты в деловом общении | **Содержание учебного материала** | **2** |  |
| Понятие конфликта. Причины конфликта  Классификация конфликта. Особенности конфликтного поведения. Стадии протекания конфликта | 1  1 | 2,3 |
| **Тема 3.6.**  Психология делового общения | **Содержание учебного материала** | **4** |  |
| Психологические закономерности формального и неформального взаимодействия  Психологические способы влияния в процессе общения  Роль межличностных отношений в деловом общении  Организация свободного времени делового человека | 1  1  1  1 | 2,3 |
| **Дифференцированный зачет** |  | **2** | 3 |
|  | **Итого:** | **44** |  |

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 учебной дисциплины требует наличия учебной аудитории.

Оборудование учебной аудитории: рабочие места студентов, преподавателя.

**Технические средства обучения:** компьютер, мультимедийный проектор, проекционный экран, принтер, сканер, маркерная доска, сеть Интернет.

**3.2. Информационное обеспечение обучения**

- учебники, учебные пособия;

- комплект учебно - наглядных пособий:

- словари терминов и понятий по темам дисциплины,

- опорные конспекты,

- схемы, таблицы, стенды;

- карточки, раздаточный материал;

- комплект электронных презентаций по темам дисциплины;

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

Основные источники:

1. Усов В.В. Деловой этикет: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования. – М. : Издательский центр «Академия», 2018. – 400 с.

Дополнительные источники:

1. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник для нач. проф. образования. – 6-е изд., стер. – М.: Издательский центр «академия», 2007. – 160 с.
2. Шеламова Г.М. Этикет делового общения: учеб. пособие для нач. проф. образования. – 4-е изд., стер. – М.: Издательский центр «академия», 2007. – 192 с.
3. Баженова,  Е. В. Деловой этикет. Почему нужно вести себя так, а не иначе / Е. В. Баженова – Москва: АСТ Сова, 2009. – 190 с.
4. Бороздина, Г. В. Психология делового общения. / Г. В. Бороздина. - Москва: ИНФРА – М, 2006.-295с.

**Интернет-ресурсы:**

<http://www.ido.edu.ru/psychology/labour_psychology/>

**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Контроль и оценка** результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения устных опросов тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

|  |  |
| --- | --- |
| **Результаты обучения**  **(освоенные умения, усвоенные знания)** | **Формы и методы контроля и оценки результатов обучения** |
| В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:  - применять нормы делового этикета в общении;  - организовывать проведение переговоров, деловых бесед, собраний и совещаний;  - владеть навыками публичного выступления;  - применять приемы делового общения;  - понимать особенности делового общения в деятельности учреждения;  - разбираться в особенностях делового общения по горизонтали и вертикали;  - применять прикладные знания в области имиджирования и формирования внешнего вида;  - оформлять деловую документацию;  В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:  - цели и содержание делового общения;  - основные формы делового общения;  - особенности делового стиля и имиджа делового человека;  - особенности коммуникативного процесса в деловом процессе общения;  - деловую документацию;  - этику и психологию делового общения;  - конфликты в деловом общении. | Формы контроля обучения:  – домашние задания проблемного характера;  – практические задания, упражнения, метод учебных кейсов (решение практических ситуаций);  – деловая игра, имитационное моделирование;  - тестовые задания по соответствующим темам.  Методы оценки результатов обучения:  – мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения нового знания каждым обучающимся;  – пятибалльная оценка |

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформулированность предметных результатов, но и развитие личностных и метапредметных результатов обучения.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Результаты (личностные и метапредметные)** | **Основные показатели оценки результата** | **Формы и методы контроля и оценки** |
| **Личностные результаты** | | |
| готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, учитывая позиции всех участников, находить общие цели и сотрудничать для их достижения; эффективно разрешать конфликты | демонстрация сформированности мировоззрения, отвечающего современным реалиям | интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы |
| готовность и способность к саморазвитию и самовоспитанию в соответствии с общечеловеческими ценностями | проявление активной жизненной позиции; демонстрация готовности к самостоятельной, творческой деятельности; сознательное отношение к продолжению образования | интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы |
| сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности | эффективный поиск необходимой информации; использование различных источников информации, включая электронные; демонстрация способности самостоятельно использовать необходимую информацию для выполнения поставленных задач; | интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы |
| осознание отношения к профессиональной деятельности как возможности участия в решении личных и общественных проблем | эффективный поиск необходимой информации; использование различных источников информации, включая электронные; демонстрация способности самостоятельно использовать необходимую информацию для выполнения поставленных задач;  соблюдение правовых и этических норм, норм информационной безопасности | интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы |
| **Метапредметные результаты** | | |
| умение самостоятельно определять цели деятельности и составлять планы деятельности; самостоятельно осуществлять, контролировать и корректировать деятельность | демонстрация способностей к учебно-исследовательской и проектной деятельности; использование различных средств и методов при реализации своих идей и практических задач;  использование различных ресурсов для достижения поставленных целей | практические занятия, семинары, учебно-практические конференции, конкурсы, олимпиады |
| использовать все возможные ресурсы для достижения поставленных целей и реализации планов деятельности; выбирать успешные стратегии в различных ситуациях | демонстрация способностей к учебно-исследовательской и проектной деятельности;  использование различных методов решения практических задач;  использование различных ресурсов для достижения поставленных целей | наблюдение за навыками работы в глобальных, корпоративных и локальных информационных сетях, научных библиотеках различных организаций |
| умение продуктивно общаться и взаимодействовать в процессе совместной деятельности, учитывать позиции других участников деятельности, эффективно разрешать конфликты | эффективный поиск необходимой информации;  использование различных источников информации, включая электронные;  демонстрация способности самостоятельно использовать и критически использовать необходимую информацию для выполнения поставленных задач | практические занятия, семинары, учебно-практические конференции, конкурсы, олимпиады |
| владение навыками познавательной, учебно-исследовательской и проектной деятельности, навыками разрешения проблем | демонстрация способности самостоятельно использовать необходимую информацию для выполнения поставленных учебных задач | наблюдение за навыками работы в глобальных, корпоративных и локальных информационных сетях, научных библиотеках различных организаций |
| способность и готовность к самостоятельному поиску методов решения практических задач, применению различных методов познания | демонстрация способности самостоятельно использовать необходимую информацию для выполнения поставленных учебных задач; соблюдение техники безопасности, гигиены, ресурсосбережения, правовых и этических норм, норм информационной безопасности | наблюдение за навыками работы в глобальных, корпоративных и локальных информационных сетях, научных библиотеках различных организаций |
| готовность и способность к самостоятельной информационно - познавательной деятельности, включая умение ориентироваться в различных источниках информации, критически ее оценивать и интерпретировать | демонстрация способности самостоятельно использовать необходимую информацию для выполнения поставленных учебных задач | практические занятия, семинары, учебно-практические конференции, конкурсы |

**Темы рефератов по дисциплине « Деловое общение»**

1. Общение как социально- психологическая проблема.

2. Барьеры общения и мотивы поведения. Формирование первого впечатления.

3. Конфликты. Основные способы предупреждения и разрешения конфликтов.

4. Деловое общение в рабочей группе.

5. Стиль руководства. Социально- психологическая проблема руководства.

6. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении.

7. Особенности проведения деловых переговоров.

8. Деловая беседа как основная форма делового общения.

9. Психологические особенности публичного выступления.

10.Спор, дискуссия, полемика. Происхождение и психологические особенности.

11. Речевой этикет и культура делового разговора.

12. Невербальные особенности в процессе делового общения.

13. Особенности телефонной коммуникации. Этические нормы телефонного разговора.

14. Логическая культура делового разговора.

15. Национальные и культурные особенности делового общения.

16. Имидж делового человека.

17. Этикет и культура поведения делового человека.

18. Активное слушание собеседника.

1. 19. Деловая переписка: стандарты к написанию деловой корреспонденции. Виды деловых писем.
2. 20. Деловая презентация.