

Государственное бюджетное профессиональное  
образовательное учреждение  
«Курганский промышленный техникум»

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **ОП.13 ОСНОВЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

по специальности 19.02.01 Биохимическое производство

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федеральных государственных образовательных стандартов по специальности среднего профессионального образования **19.02.01 Биохимическое производство**, укрупненной группы специальностей 19.00.00 Промышленная экология и биотехнологии

Организация - разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Курганский промышленный техникум»

Разработчики:

Томе Ю.В., преподаватель ГБПОУ КПТ

© *ГБПОУ КПТ*  
© Томе Ю.В.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## Основы делового общения

### 1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО **19.02.01 Биохимическое производство**, укрупненной группы специальностей 19.00.00 Промышленная экология и биотехнологии

**1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** дисциплина общепрофессиональная, входит в профессиональный цикл.

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

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

- использовать свой потенциал в профессиональной деятельности на основе анализа индивидуально- типологических особенностей личности;
- эффективно общаться и находить общий язык с коллегами, руководством, потребителями;
- устанавливать контакт и гибко реагировать на возникшую проблему в процессе делового общения;
- разрешать конфликтные ситуации;
- соблюдать этикетные нормы поведения;
- применять на практике рекомендации специалистов в области имиджологии;
- публично выступать перед аудиторией;
- организовывать проведение деловой беседы;
- применять на практике правила телефонного этикета

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

- о психологических основах делового общения и его значении в профессиональной деятельности;
- об индивидуальных особенностях личности и их влиянии на эффективность делового общения;
- о вербальных и невербальных средствах общения;
- технику общения и правила слушания;
- правила установления деловых контактов;
- методику ведения деловой беседы и правила аргументации;
- о структуре конфликтов и правилах поведения в конфликтных ситуациях;
- природу стресса и пути снижения его уровня;
- о деловом этикете служебных отношений и культуре поведения;
- приемы эффективного общения по телефону;
- требования к внешнему облику деловой женщины и делового мужчины

#### **1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося **79** часов, в том числе:  
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося **39** часов;  
самостоятельной работы обучающегося **40** часов.

## **2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Количество часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>79</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>39</b>
в том числе:	
практические занятия	36
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>40</b>
в том числе:	
Дать характеристику типам темперамента (по Гиппократу)	2
Провести социологическое исследование на выявление малых групп и лидеров в коллективе	6
Составить 10 правил служебной этики	3
Составить описание конфликта, дать классификацию	3
Охарактеризовать стили разрешения конфликтов: уклонение, сглаживание, принуждение, компромисс, решение проблемы	4
Заполнить таблицу «Оцени свой стресс»	2
Подготовить индивидуальные сообщения на тему «Правила этикета»	6
Подготовка презентации по теме «Имидж современного руководителя»	5
Составить тезисы предполагаемого выступления	4
Изучить «азбуку жестов», понаблюдать за выступающими людьми	3
Составить резюме (при приеме на работу)	2
<b>Итоговая аттестация в форме зачета</b>	<b>1</b>

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.13 Основы делового общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Основы психологии личности, малых групп и коллективов</b>		<b>21</b>	
<b>Тема 1.1. Основы психологии личности</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>	
	1 Введение: содержание дисциплины и её задачи, связь с другими предметами, значение дисциплины для подготовки специалистов	1	1
	<b>Практическое занятие 1</b>	1	3
	Анализ основных компонентов структуры личности		
	<b>Практическое занятие 2</b>	2	3
	Определение типа темперамента личности по Айзенку		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Дать характеристику типам темперамента (по Гиппократу)	2	
<b>Тема 1.2. Основы психологии малых групп и коллективов</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>9</b>	
	<b>Практическое занятие 4</b>	1	3
	Выявление общих качеств малой группы с точки зрения управления		
	<b>Практическое занятие 5</b>	2	3
	Динамика группы и коллектива		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Провести социологическое исследование на выявление малых групп и лидеров в коллективе	6	
<b>Тема 1.3. Отношения в системе «руководитель-подчиненный»</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>	
	<b>Практическое занятие 6</b>	1	3
	Качество управленческого общения как условие достижения добровольного исполнения распоряжений руководителя		
	<b>Практическое занятие 7</b>	2	3
	Использование приемов достижения расположения людей		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Составить 10 правил служебной этики	3	

<b>Раздел 2. Управление конфликтами и стрессами</b>		<b>19</b>	
<b>Тема 2.1. Понятие и классификация конфликтов</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>7</b>	
	1 <b>Виды конфликтов</b>	1	2
	<b>Практическое занятие 8</b>	1	3
	Оценка поведения руководителя в конфликтной ситуации		
	<b>Практическое занятие 9</b>	2	3
	Сравнительный анализ типов поведения людей в конфликтных ситуациях		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		
Составить описание конфликта, дать классификацию	3		
<b>Тема 2.2. Управление конфликтной ситуацией</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>7</b>	
	<b>Практическое занятие 10</b>	1	3
	Результативность структурных методов разрешения конфликта		
	<b>Практическое занятие 11</b>	2	3
	Разбор конфликтных ситуаций на производстве: « В цех пришел новый начальник», «Черная кошка»		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		
Охарактеризовать стили разрешения конфликтов: уклонение, сглаживание, принуждение, компромисс, решение проблемы	4		
<b>Тема 2.3. Природа стресса и управление им</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>5</b>	
	<b>Практическое занятие 12</b>	1	3
	Анализ природы стресса		
	<b>Практическое занятие 13</b>	2	3
	Использование приемов снятия напряжений при стрессах: саморегуляция и аутотренинг		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		
Заполнить таблицу «Оцени свой стресс»	2		
<b>Раздел 3. Правила хорошего тона</b>		<b>17</b>	
<b>Тема 3.1. Правила поведения в организации</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>9</b>	
	<b>Практическое занятие 14</b>	1	3
	Соблюдение этикетных норм поведения на приеме у высшего должностного лица организации		
	<b>Практическое занятие 15</b>	2	3
Анализ делового этикета служебных отношений и культуры поведения			

	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		
	Подготовить индивидуальные сообщения на тему «Правила этикета»	6	
<b>Тема 3.2. Внешний облик делового человека</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>	
	<b>Практическое занятие 16</b>	1	3
	Оценка влияния внешнего облика на познание человека: телосложение, черты лица, мимика, манера общения, почерк		
	<b>Практическое занятие 17</b>	2	3
	Создать образ деловой женщины или делового мужчины в соответствии с рекомендациями специалистов в области имиджологии		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		
	Подготовить презентации по теме «Имидж современного руководителя»	5	
<b>Раздел 4. Выступление руководителя</b>		<b>13</b>	
<b>Тема 4.1. Подготовка к выступлениям и организация их проведения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>7</b>	
	<b>Практическое занятие 18</b>	1	3
	Анализ основных правил самопрезентации руководителя		
	<b>Практическое занятие 19</b>	2	3
	Результативность публичного выступления перед аудиторией		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		
	Составить тезисы предполагаемого выступления	4	
<b>Тема 4.2. Технические приемы оратора</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>	
	<b>Практическое занятие 20</b>	1	3
	Качество технических приемов, используемых оратором: темп, произношение слов, визуальный контакт со слушателями, интонация, владение голосом		
	<b>Практическое занятие 21</b>	2	3
	Анализ групп риторических приемов		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		
	Изучить «азбуку жестов», понаблюдать за выступающими людьми	3	
<b>Раздел 5. Организация деловых бесед</b>		<b>5</b>	
<b>Тема 5.1. Приёмы ведения деловой беседы</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>5</b>	
	<b>Практическое занятие 22</b>	1	3
	Анализ передачи информации и аргументации в процессе деловой беседы		
	<b>Практическое занятие 23</b>	2	3

	Методика проведения конкретных деловых бесед		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		
	Составить резюме (при приёме на работу)	2	
<b>Раздел 6. Особенности деловых телефонных бесед</b>		<b>4</b>	
<b>Тема 6.1. Правила телефонного этикета</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	
	<b>Практическая работа 24</b>	2	3
	Рекомендации по ведению телефонного разговора		
	<b>Практическая работа 25</b>	1	3
	Подведение итогов о значении делового общения в профессиональной деятельности		
		<b>Зачет</b>	<b>1</b>
	<b>Всего:</b>	<b>79</b>	

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1. Требования к минимальному материально – техническому обеспечению**

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета « »

##### ***Оборудование учебного кабинета:***

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-наглядных пособий

##### ***Технические средства обучения:***

- компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- мультимедиапроектор.

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

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

##### ***Основные источники:***

1. Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения. /Г.М. Шеламова - М.: «Академия», 2008.

##### ***Дополнительные источники:***

1. Азбука делового общения (встречи, переговоры, переписка).- Выпуск 1. - М.: Финвест, 1991.
2. Атватер И. Я вас слушаю. Советы руководителю, как правильно слушать собеседника. /И. Атватер - М.: Экономика, 1988.
3. Бизнесмен! Это Вам надо знать./ Сост. Арпабеков С., Абдуллаев Л. - Алматы, 1992.
4. Гришина, Н.В. Я и другие. Общение в трудовом коллективе. /Н.В. Гришина - Лениздат, 1990.
5. Деловой этикет и ведение переговоров: правила хорошего тона с комментариями психолога. - М., 2005.
6. Жизнин, С. Как стать бизнесменом. / С. Жизнин, В. Крупнов - Минск, 1990.
7. Зигерт, В. Руководить без конфликтов./В. Зигерт, Л. Ланг – М.: Экономика, 1990.
8. Как добиться успеха: практические советы деловым людям. / Под. ред. Хруцкого В.Е.- М.: Политиздат, 1991.
9. Колмогорцева, Н.И. Конфликтология. Учебно-методическое пособие для студентов вузов. /Н.И. Колмогорцева - Шадринск, 2004.
10. Курбатов, В.И. Стратегия делового успеха. Учебное пособие для студентов вузов. /В.И. Курбатов - Ростов – на – Дону, 1995.
11. Липсиц, И.В. Секреты умелого руководителя. /И.В. Липсиц - М.: Экономика, 1991.
12. Льюис, Д. Язык эффективного общения. /Д. Льюис - М., 2005.

13. Мицич, П. М. Как проводить деловые беседы. /М.П. Мицич - М.: Экономика, 1987.
14. Обозов, Н.Н. Психология работы с людьми. /Н.Н. Обозов, Г.В. Щекин - Киев: Политиздат, 1990.
15. Панасюк, А.Ю. Управленческое общение. /А.Ю. Панасюк - М.: Экономика, 1990.
16. Пиз, А. Язык жестов. /А. Пиз - Воронеж.: Модэк, 1992.
17. Холопова, Т.И. Протокол и этикет для деловых людей. /Т.И. Холопова - М., 1992.
18. Шепель, В.М. Управленческая этика. /В.М. Шепель - М.: Экономика, 1989.
19. Шипунов, В.Г. Основы управленческой деятельности. /В.Г. Шипунов, Е.Н. Кишкель, - М.: Корректор, 1993.
20. Эрнст, О. Слово предоставлено Вам: практические рекомендации по ведению деловых бесед и переговоров. /О. Эрнст - М.: Экономика, 1998.

***Интернет-ресурсы:***

1. Сайт «Учебники XXI века» [Электронный ресурс] /www. OZON.ru/.
2. <http://delovoi-etiket.ru>
3. <http://www.lit-info.ru>
4. <http://www.aup.ru>

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать свой потенциал в профессиональной деятельности на основе анализа индивидуально-типологических особенностей личности;</li> <li>- эффективно общаться и находить общий язык с коллегами, руководством, потребителями;</li> <li>- устанавливать контакт и гибко реагировать на возникшую проблему в процессе делового общения;</li> <li>- разрешать конфликтные ситуации;</li> <li>- соблюдать этикетные нормы поведения;</li> <li>- применять на практике рекомендации специалистов в области имиджологии;</li> <li>- публично выступать перед аудиторией;</li> <li>- организовывать проведение деловой беседы;</li> <li>- применять на практике правила телефонного этикета</li> </ul>	<p>Отчет по практическим занятиям, решение ситуационных задач и психологических тестов, педагогическое наблюдение при проведении практических занятий</p>
<p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- о психологических основах делового общения и его значении в профессиональной деятельности;</li> <li>- об индивидуальных особенностях личности и их влиянии на эффективность делового общения;</li> <li>- о вербальных и невербальных средствах общения;</li> <li>- технику общения и правила слушания;</li> <li>- правила установления деловых контактов;</li> <li>- методику ведения деловой беседы и правила аргументации;</li> <li>- о структуре конфликтов и правилах поведения в конфликтных ситуациях;</li> <li>- природу стресса и пути снижения его уровня;</li> <li>- о деловом этикете служебных отношений и культуре поведения;</li> <li>- приемы эффективного общения по телефону;</li> <li>- требования к внешнему облику деловой женщины и делового мужчины</li> </ul>	<p>Аудиторная и внеаудиторная самостоятельная работа, тестирование</p>

**Разработчик:**  
ГБОУ СПО КПТ  
 (место работы)

преподаватель  
 (занимаемая должность)

Ю.В. Томе  
 (инициалы, фамилия)