

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

Вид учебной работы	Количество часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	79
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	39
в том числе:	
практические занятия	36
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	40
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
Итоговая аттестация в форме зачета	1

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

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

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

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

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>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	<p>Отчет по практическим занятиям, решение ситуационных задач и психологических тестов, педагогическое наблюдение при проведении практических занятий</p>
<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	<p>Аудиторная и внеаудиторная самостоятельная работа, тестирование</p>

Разработчик:
ГБОУ СПО КПТ
 (место работы)

преподаватель
 (занимаемая должность)

Ю.В. Томе
 (инициалы, фамилия)