

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«Областной многопрофильный техникум»

***РАБОЧАЯ ПРОГРАММА***

учебной дисциплины

УД.08 Этикет делового общения

По профессии 43.01.09 Повар, кондитер

Ардатов

2018 г.

Рассмотрено на заседании методической комиссии  
преподавателей общеобразовательных дисциплин

Протокол № 12  
Г.И.Куванова./  
« 31 » 08 2018г.

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное  
образовательное учреждение «Областной многопрофильный техникум»

(ГБПОУ Областной многопрофильный техникум)

Разработчик: Комкова О.И. преподаватель специальных дисциплин

## **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 ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## УД.08 Этикет делового общения

### 1. Область применения программы

1.1. Рабочая программа учебной дисциплины является частью ППКРС в соответствии с ФГОС СПО по профессии 43.01.09 «Повар, кондитер».

### 1.2. Место дисциплины в структуре ППКРС

Учебная дисциплина входит в общеобразовательный цикл как дополнительная учебная дисциплина - УД.08.

### Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен

#### уметь:

- владеть навыками культуры поведения; соблюдать этические правила и нормы в своей личной жизни и коллективе, а также в производственной деятельности.
- осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;
- моделировать деловые ситуации и проектировать свое поведение в них;
- осуществлять деловые контакты с помощью коммуникативных средств;
- видеть вокруг себя красоту и развивать в себе потребность создавать красоту;
- вести деловые переговоры с учетом профессиональной тематики при непосредственном общении и по телефону;
- определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен

#### знать:

- психологические особенности делового общения и его специфику в сфере деятельности;
- проявление индивидуальных особенностей личности в профессиональном общении;
- основные правила этики и приемы межличностного и делового общения;
- этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами;
- нормы поведения в общественных местах, организации деловых приемов;
- формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;
- составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары и др.

Рабочая программа может использоваться другими профессиональными образовательными организациями, реализующими образовательную программу среднего общего образования в пределах ОПОП СПО на базе основного общего образования; программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих; программы подготовки специалистов среднего звена (ППКРС, ППССЗ).

Количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося - **52 часа**.

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование следующих общих компетенций (ОК) обучающихся:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применять к различным контекстам.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникации на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	52
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	46
в том числе:	-
лабораторные работы	-
практические занятия	6
Самостоятельная работа студента (всего)	-
<i>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</i>	



	<p>проведения. Деловое совещание. Основные виды. Успешность проведения совещания.</p> <p>3. Переговоры: функции и методы. Правила успешных переговоров. Публичное выступление. Типичные ошибки при подготовке к выступлению. Факторы, повышающие эффективность выступления.</p> <p>4. Успех делового общения. Умение слушать собеседника. Эффективное и неэффективное слушание. Виды эффективного слушания: нерефлексивное и рефлексивное. Приемы рефлексивного слушания: выяснение, отражение чувств, перефразирование, резюмирование. Типичные ошибки слушания.</p> <p>5. Приемы повышения эффективности общения. Факторы успеха в деловом общении. Способы повышения техники общения. Прием «имя собственное». Прием «золотые слова». Прием «зеркало отношений». Прием «терпеливый слушатель». Выбор темы, предмета и средств общения.</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>
	<b>Практические занятия</b>	<b>2</b>
	Подготовка и проведение деловой беседы.	
<b>Тема 4. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении.</b>	<p>1. Понятия индивидуальности и личности. Процесс формирования личности. Профессиональная направленность личности. Зависимость профессиональных качеств от психических свойств личности. Характер как совокупность особенностей личности. Понятие «характер». Черты характера – качества личности. Формирование характера человека. Проявления характера. Отношение человека к другим людям, к самому себе, к миру вещей, к профессиональной деятельности и к труду как черты характера.</p> <p>2. Темперамент. Типы темперамента: сангвинический, флегматический, холерический, меланхолический. Темперамент и типы высшей нервной деятельности человека. Психологическая характеристика типов темпераментов.</p> <p>3. Темперамент. Типы темперамента: сангвинический, флегматический, холерический, меланхолический. Темперамент и типы высшей нервной деятельности человека. Психологическая характеристика типов темпераментов.</p> <p>4. Воля и ее качества. Основные этапы волевого процесса. Волевые действия. Основные волевые качества делового человека: целеустремленность, самообладание, самостоятельность, настойчивость, решительность, энергичность, инициативность, дисциплинированность, исполнительность.</p> <p>5. Психологические основы общения. Уровни</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>

	общения: примитивный, манипуляторный, стандартизованный, игровой, деловой, духовный; их характеристика. Роль психологии в повышении культуры делового профессионального общения. Характеристика процесса делового (профессионального) общения с психологической точки зрения. Контакт в общении; значение установления контакта в деловом общении. Примеры учета психологических аспектов в профессиональном деловом общении.	
	<b>Практические занятия</b>	<b>2</b>
	Тренинг навыков делового общения.	
<b>Тема 5. Конфликты в деловом общении. Содержание учебного материала.</b>	1. Конфликт и его структура. Понятие «конфликт». Типы конфликта: внутри личностный, межличностный, межгрупповой. Конфликт между личностью и группой. Причины конфликтов. Конфликт генезиса, их виды, типы, роль и эскалация. Конфликтная ситуация, инцидент, формула конфликта. 2. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях. Конструктивные (продуктивные) и деструктивные (непродуктивные) конфликты. Стратегии поведения при конструктивных конфликтах: соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление. Правила поведения в конфликтах.	<b>4</b>  <b>4</b>
	<b>Практические занятия</b>	<b>2</b>
	Конфликт в организации.	
<b>Тема 6. Культура общения в сфере деятельности. Содержание учебного материала.</b>	1. Нормы отношений в коллективе. Факторы и средства, обеспечивающие современный уровень организации труда. Классификация и формирование групп. Основные характеристики коллектива. Стили управления. Типы лидерства. Мышление руководителя и принятие решений. Критерии оценки эффективности руководства. Отношения руководителя и подчиненных. Межличностные контакты. <b>Дифференцированный зачет.</b>	<b>4</b>
	<b>Всего часов:</b>	<b>52</b>

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УД.08. «ЭТИКЕТ ДЕЛОВОГО**

#### **ОБЩЕНИЯ»**

##### **3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация программы дисциплины требует *наличия учебного кабинета Оборудование учебного кабинета*: УМК учебной дисциплины (учебники, учебно-методические рекомендации).

*Технические средства обучения*: компьютер, проектор.

#### **Информационное обеспечение обучения**

##### ***Основные источники:***

1. Шеламова Г.М. Этикет делового общения. - М.: Издательский центр «Академия», 2013. - 187с. <http://znanium.com/catalog/product/>

##### ***Дополнительные источники:***

1. Г.М. Шеламова. Психология общения: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования. – М.: Издательский центр «Академия», 2018. – 128с.

##### **Интернет-ресурсы:**

<http://www.psyinst.ru/library.php>

<http://www.syntone.ru/library/books/content/2367.html>

<http://www.psylive.ru/>

#### **4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины.**

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических работ, а также выполнения обучающимися творческих заданий, мини-проектов, исследований.

##### **Умения:**

Оценка выполнения практических заданий.

У.1 - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

У.2 - использовать приемы само-регуляции поведения в процессе делового общения.

##### **Знания:**

З.1 - взаимосвязь общения и деятельности;

З.2 - цели, функции, виды и уровни общения;

З.3 - роли и ролевые ожидания в общении;

З.4 - виды социальных взаимодействий;

З.5 - механизмы взаимопонимания в деловом общении;

- 3.6 - техники и приемы делового общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- 3.7 - этические принципы общения;
- 3.8 - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

Текущий контроль в форме оценки устных ответов, беседы, проверки индивидуальных заданий, проверки домашней работы.

Промежуточный контроль в форме дифференцированного зачета.