

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>	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины УД.08 Этикет делового общения.

Наименование разделов и тем.	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся.	Объем часов.
Тема 1. Введение.	Общие сведения о предмете « Этикет делового общения». Задачи предмета, его значение для овладения профессиональными навыками. Общее понятие о культуре и ее роли в обществе. Понятие о деловой культуре. Общее понятие об общении. Сущность культуры общения.	2
Тема 2. Этика и культура поведения.	<p>1.Профессиональная этика. Моральные принципы в профессиональной этике, их значение. Категории профессиональной этики. Сущность понятий: профессиональный долг, честь, совесть, достоинство.</p> <p>2.Деловой этикет. Сравнительная характеристика этикета и морали. Принципы делового этикета.</p> <p>3.Деловая беседа. Понятия: "культура речи", "речевой этикет". Нейтральная тональность речевого общения в официальных организациях, учреждениях, на предприятиях. Закономерности и традиции деловой беседы. Организация деловой беседы: планирование, выбор места, приглашение (предупреждение о встрече). Элементы и этапы деловой беседы. Пунктуальность. Обращение к собеседнику. Техника деловой беседы.</p> <p>4. Внешний облик делового человека. Составляющие внешнего облика: прическа, макияж, аксессуары, деловой стиль костюма. Осанка, походка, жесты.</p> <p>5. Деловое общение с использованием технических средств коммуникации. Культура телефонного общения. Культура телефонного общения как средство формирования делового имиджа. Техника делового телефонного разговора. Нарушения делового этикета при телефонном общении.</p> <p>6. Письменная форма коммуникации (деловая переписка). Служебная переписка как часть делового этикета. Требования к составлению делового письма. Внешнее оформление делового письма: требования к конверту, бланку, почтовой бумаге. Виды деловых писем. Схема составления делового письма. Общие правила к содержанию переписки.</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>
Тема 3. Психологические аспекты профессионального общения.	<p>1.Деловое общение – основа культуры делового взаимодействия. Задачи делового общения. Технологии общения. «Абстрактные типы» собеседников.</p> <p>2. Формы делового общения. Особенности и виды делового общения.</p> <p>Деловая беседа: виды, этапы подготовки и</p>	<p>2</p> <p>2</p>

	<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>
	Практические занятия	2
	Подготовка и проведение деловой беседы.	
Тема 4. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении.	<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.	
	Практические занятия	2
	Тренинг навыков делового общения.	
Тема 5. Конфликты в деловом общении. Содержание учебного материала.	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.	4 4
	Практические занятия	2
	Конфликт в организации.	
Тема 6. Культура общения в сфере деятельности. Содержание учебного материала.	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. Дифференцированный зачет.	4
	Всего часов:	52

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.