**рабочая ПРОГРАММа УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОГСЭ.05 ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ**

**Разработчик:**

Харитонова О.В., преподаватель Государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения Архангельской области «Архангельский техникум строительства и экономики»

Архангельск 2020

# **СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| 1.ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 4 |
| 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 6 |
| 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 10 |
| 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 11 |

**1. паспорт рабочей ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Деловое общение**

**1.1. Область применения программы**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 08.02.08 «Монтаж и эксплуатация внутренних сантехнических устройств, кондиционирования воздуха и вентиляции», входящей в состав укрупненной группы специальностей 08.00.00 Техника и технологии строительства.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 08.02.07 «Монтаж и эксплуатация внутренних сантехнических устройств, кондиционирования воздуха и вентиляции», входящей в состав укрупненной группы специальностей 08.00.00 Техника и технологии строительства, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 852 от 28.07.2014 года, зарегистрированного в Минюсте РФ 19.08.2014 № 33644

**1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** общий гуманитарный и социально-экономический цикл.

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

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

* давать психологическую характеристику личности, ее темперамента, способностей, характера;
* учитывать индивидуальные особенности сотрудников при формировании коллектива и управлении им;
* составлять резюме;
* профессионально грамотно вести беседы по телефону;
* выступать публично, в том числе с использованием презентационных средств

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

* теоретические основы делового общения;
* правила коммуникативного поведения;
* особенности проявления личности в общении и профессиональной деятельности;
* психологические приемы восприятия в межгрупповом и межличностном общении;
* значение вербального и невербального общения в официальной сфере деятельности человека;
* правила оформления визиток и составления резюме;
* этику и этикет делового общения;
* особенности основных форм деловой коммуникации.

**1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины (за счет часов вариативной части ФГОС):**

максимальной учебной нагрузки студента 48 часа том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки студента 32 часа;

самостоятельной работы студента 16 часов.

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид учебной работы** | **Объем часов** |
| **Максимальная учебная нагрузка (всего)** | **48** |
| **Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)** | **32** |
| в том числе: |  |
| практические занятия | 10 |
| **Самостоятельная работа обучающегося (всего)** | **16** |
| в том числе: |  |
| Подготовка сообщений | 2 |
| Анализ ситуаций | 2 |
| выполнение индивидуальных заданий | 12 |
| Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета | |

**Тематический план и содержание учебной дисциплины «Деловое общение»**

| **Наименование**  **разделов и тем** | | **Содержание учебного материала, практические работы,**  **самостоятельная работа обучающихся** | | **Объем**  **часов** | **Уровень**  **освоения** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | | **2** | | **3** | **4** |
| **Раздел 1.**  **Основы психологии делового общения** | |  | | **20** |  |
| **Тема 1.1.**  Теоретические основы делового общения. Структура общения | | **Содержание учебного материала** | | 2 | 2 |
| 1. | Понятие делового общения, особенности |
| 2. | Структура общения |
| 3. | Теории и виды делового общения. |
| Самостоятельная работа обучающихся: анализ ошибок восприятия, подбор приемов аттракции | | 2 |  |
| **Тема 1.2.**  Личность в деловом общении | | **Содержание учебного материала** | | 2 |
| 1. | Понятие личности. Теории формирования личности. | 2 |
| 2. | Черты характера, желательные для специалиста. |
| 3. | Проявление темперамента в деловом общении. Тест Айзенка. |
| **Практическое занятие № 1.** Определение типа темперамента, влияние типа темперамента на общение и профессиональную деятельность, определение круга субличностей. | | 2 |  |
| **Тема 1.3.**  Невербальные средства делового общения | | **Содержание учебного материала** | | 2 |
| 1. | Значение невербальной коммуникации в профессиональной деятельности | 2 |
| 2. | Средства невербальной коммуникации |
| 3. | Чтение знаков невербальной коммуникации |
| **Тема 1.4.**  Вербальные средства делового общения | | **Содержание учебного материала** | | 2 | 2 |
| 1. | Речевой этикет. Ситуация приветствия. Ситуация представления. |
| 2. | Правила обращения и обмена визитками |
| 3. | Ситуация завершения контакта. |
| 4. | Благодарность; отказ и согласие; поздравления; соболезнования; сочувствие и утешение; комплимент. |
| Самостоятельная работа обучающихся: создание эскиза визитки с учетом требований делового оборота | | 4 |  |
| **Тема 1.5.**  Особенности группового поведения в деловом общении | | **Содержание учебного материала** | | 2 |
| 1. | Общие проблемы психологии группы. Межличностные отношения в коллективе | 2 |
| 2. | Формальные и неформальные организации. Управление неформальными группами |
| **Практическое занятие № 2.** Тренинг формирования группы и групповой сенситивности | | 2 |  |
| **Раздел 2.**  **Этика и культура делового общения** | |  | | **26** |
| **Тема 2.1.**  Этика и деловой этикет Деловой стиль (имидж) и резюме | **Содержание учебного материала** | | | 2 |
| 1. | | Значение этикета специалиста в работе с клиентами, коллегами и руководством | 2 |
| 2. | | Основные нормы и правила современного этикета. Этикет электронной переписки |
| 3. | | Имидж: понятие и составляющие. |
| 4. | | Культура одежды и создания положительного делового имиджа современного специалиста |
| 5. | | Общие принципы составления резюме. Собеседование при приеме на работу. |
| Самостоятельная работа обучающихся: составление резюме | | | 4 |
| **Тема 2.3.**  Деловая беседа как основная форма делового общения. Правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения | **Содержание учебного материала** | | | 2 |
| 1. | | Теория Эрика Берна. | 2 |
| 2. | | Этапы деловой беседы. Подготовка и проведение деловой беседы. |
| 3. | | Сувениры и подарки в деловой и повседневной деятельности. Что подарить партнеру? |
| 4. | | Международные особенности ведения деловых переговоров и совещаний |
| 5. | | Организация рабочего пространства |
| **Практическое занятие № 3.** Анализ поведения собеседника с позиции теории Э.Берна. Определение ошибок на собеседовании. Разработка и корректировка резюме. | | | 2 |  |
| Самостоятельная работа обучающихся: анализ ситуаций общения, подготовка сообщений | | | 2 |  |
| **Тема 2.4.**  Этические нормы делового телефонного разговора | **Содержание учебного материала** | | | 2 |
| 1. | | Техника взаимодействия с партнерами в переговорах по телефону. | 2 |
| 2. | | Типы собеседников по телефону. |
| **Практическое занятие № 4.** Тренинг «Построение деловых телефонных переговоров, применение техник убеждения» | | | 2 |  |
| **Тема 2.5.**  Публичное выступление  Основы искусства полемики | **Содержание учебного материала** | | | 2 |
| 1. | | Особенности публичной коммуникации. Психологические аспекты массовой аудитории и инструменты воздействия. Типы аудиторий. Обратная связь во время выступления. | 2 |
| 2. | | Подготовка выступления. |
| 3. | | Презентации: их место и роль в управленческой коммуникации. Основные принципы подготовки деловой презентаций. |
| 4. | | Дискуссия в ситуациях делового общения. Понятие деловой дискуссии. Организация и ведение дискуссий. Подбор аргументов |  |  |
| **Практическое занятие № 5.** Публичное выступление с использованием презентации. | | | 2 |  |
| Самостоятельная работа обучающихся:подготовка к выступлению с использованием презентации | | | 4 |
| **Тема 2.6.**  Деловые приемы. Этикетные требования | **Содержание учебного материала** | | | 2 | 2 |
| 1. | | Деловые приемы, их коммуникативный смысл. Организация приемов |
| 2. | | Застолье в системе делового общения (Бокал вина, Ланч, Чай, Жур Фикс, Фуршет, Коктейль, Завтрак, Обед, Ужин, и т. д.) |
| 3. | | Этикетные нормы и предписания для устроителей и приглашенных. Правила рассадки, сервировка стола, виды обслуживания |
| Выполнение итоговой контрольной работы | | | | **2** |  |
| **Итого** | | | | **48** |  |

# **3. условия реализации программы дисциплины**

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

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета «Социально-экономических дисциплин».

Оснащение учебного кабинета:

* посадочные места по количеству студентов;
* рабочее место преподавателя;
* комплект практических и тестовых заданий;
* образцы визиток
* образцы резюме

Технические средства обучения:

* мультимедиапроектор.

**3.2. Информационное обеспечение обучения.**

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

**Основные источники:**

1. Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии : учеб. пособие / Н.С. Ефимова. - М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2019. - 192 с. - (Среднее профессиональное образование).
2. Кошевая И.П. Профессиональная этика и психология делового общения : учеб. пособие / И.П. Кошевая, А.А. Канке. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2019. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование)

**Дополнительные источники:**

# Бороздина, Г. В. Психология делового общения: учебник / Г. В. Бороздина. – 2-e изд. – М. : ИНФРА-М, 2005. – 295 с.

**Интернет-ресурсы**

Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов [Электронный ресурс]. – URL: <http://scool-collection.edu.ru>

Образовательная платформа Юрайт [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система <https://urait.ru/>

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Результаты обучения**  (освоенные умения, усвоенные знания) | **Формы и методы контроля и оценки результатов обучения** |
| **Освоенные умения** |  |
| * давать психологическую характеристику личности, ее темперамента, способностей, характера; | **Текущий контроль:**  Выполнение практической работы № 1  Наблюдение преподавателя за работой обучающихся и проверка результата практических работ |
| * учитывать индивидуальные особенности сотрудников при формировании коллектива и управлении им; | **Текущий контроль:**  Выполнение практической работы № 2  Наблюдение преподавателя за работой обучающихся и проверка результата практических работ |
| * составлять резюме; | **Текущий контроль:**  Выполнение практической работы № 3  Наблюдение преподавателя за работой обучающихся и проверка результата практических работ |
| * профессионально грамотно вести беседы по телефону; | **Текущий контроль:**  Выполнение практической работы № 4  Наблюдение преподавателя за работой обучающихся и проверка результата практических работ |
| * выступать публично, в том числе с использованием презентационных средств | **Текущий контроль:**  Выполнение практической работы № 5  Наблюдение преподавателя за работой обучающихся и проверка результата практических работ |
| **Усвоенные знания** |  |
| * теоретические основы делового общения; | **Текущий контроль:**  Устный опрос |
| * правила коммуникативного поведения; | **Текущий контроль:**  Устный опрос |
| * особенности проявления личности в общении и профессиональной деятельности; | **Текущий контроль:**  Устный опрос |
| * психологические приемы восприятия в межгрупповом и межличностном общении; | **Текущий контроль:**  Устный опрос |
| * значение вербального и невербального общения в официальной сфере деятельности человека; | **Текущий контроль:**  Устный опрос |
| * правила оформления визиток и составления резюме; | **Текущий контроль:**  Устный опрос |
| * этику и этикет делового общения; | **Текущий контроль:**  Устный опрос |
| * особенности основных форм деловой коммуникации | **Текущий контроль:**  Устный опрос |
|  | **Промежуточная аттестация по дисциплине в форме дифференцированного зачета** |