

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ ТУЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ТУЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ
«ТУЛЬСКИЙ ТЕХНИКУМ СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»



Утверждаю
директор государственного профессионального
образовательного учреждения Тульской области
«Тульский техникум социальных технологий»
А.Н.Чулков
« 31 » августа 2022 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
А.01. ОСНОВЫ КУЛЬТУРЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ**

основной программы профессионального обучения
(адаптированной основной программы профессионального обучения –
программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих,
должностям служащих) по профессии
15398. Обувщик по ремонту обуви.

Рассмотрена
на заседании педагогического совета
протокол № 4 от 31 августа 2022 года

Тула 2022 год

Рабочая программа учебной дисциплины **А.01.Основы культуры профессионального общения** основной программы профессионального обучения (адаптированной основной программы профессионального обучения – программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих) по профессии 15398. Обувщик по ремонту обуви разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии 262005.01 Обувщик (широкого профиля), утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 2 августа 2013 г. №854 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии 262005.01 Обувщик (широкого профиля).

Организация-разработчик:

Государственное профессиональное образовательное учреждение Тульской области «Тульский техникум социальных технологий»

Разработчики:

Шлеева С.Н., преподаватель.

Рабочая программа рассмотрена и рекомендована на заседании предметной (цикловой) комиссии дисциплин общепрофессионального и адаптационного циклов АОППО

Протокол заседания П(Ц)К № 1 от 31 августа 2022 года

Председатель П(Ц)К *Шлеева С.Н.*

СОДЕРЖАНИЕ

1. АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	15
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	18

1. АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

А.01. Основы культуры профессионального общения

1.1. Область применения рабочей учебной программы

Рабочая программа учебной дисциплины **А.01. Основы культуры профессионального общения** является частью основной программы профессионального обучения (адаптированной основной программы профессионального обучения – программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих) по профессии 15398. Обувщик по ремонту обуви, разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее — ФГОС) по профессии среднего профессионального образования 29.01.02. «Обувщик (широкого профиля)», утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 2 августа 2013 года N 771 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии 29.01.02. Обувщик (широкого профиля)» и является частью основной программы профессионального обучения (адаптированной основной программы профессионального обучения — программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих) по профессии 15398. Обувщик по ремонту обуви

1.2. Место учебной дисциплины в структуре адаптированной основной программы профессионального обучения (АОППО) – программы профессиональной подготовки: входит в состав общепрофессиональных дисциплин.

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

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

- соблюдать нормы делового общения и профессиональной этики;
- применять различные средства, техники и приемы эффективного общения и профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности;
- эффективно участвовать в профессиональной коммуникации;
- соблюдать правила речевого этикета в деловом общении.

знать:

- правила делового общения;

- этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами;
- составляющие внешнего облика делового человека;
- правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения;
- правила обслуживания населения;
- основы профессиональной этики;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности.

Результатами освоения программы являются:

Общие компетенции, включающие в себя способность:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно 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 коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

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

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

1.4. Количество часов на освоение учебной дисциплины:

Максимальной учебной нагрузки обучающегося - **49 часов**, в том числе :

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - **39 часов**;

- внеаудиторной самостоятельной работы обучающегося – **10 часов**

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Количество часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	49
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	39
в том числе:	
практические занятия	
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	10
в том числе:	
Работа с источниками информации (конспектирование текста, подготовка к устным опросам), подготовка сообщений, разработка глоссария.	
Аттестация в форме дифференцированного зачета	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
Раздел 1. Потенциал нравственности в практике деловых отношений.			
Тема 1.1 Понятие культуры и этики.	Содержание: Общее понятие об этической культуре. Этика как наука. Соотношение понятий «мораль» и «нравственность». Основные категории этики: добро и зло. Этические категории и принципы; их роль в практической деятельности человека. Роль морали в становлении личности; в формировании и поддержании деловой репутации. Соотношение внешней и внутренней мотивации поведения. Культура личности: нравственный, эстетический и психологический аспекты. Соотношение понятий «этика», «эстетика» и «этикет».	2	2
	Самостоятельная работа: Основные элементы понятия «Культура делового общения». Подготовка глоссария.		
Тема 1.2 Профессиональная этика	Содержание: Понятие профессиональной культуры. Профессионализм в контексте профессиональной этики. Взаимнеобходимость профессионализма и профессиональной этики. Понятие этического кодекса. Долг и ответственность в системе профессионально-этических требований. Этическая культура и профессиональное поведение работника контактной зоны.	2	2
	Самостоятельная работа: Подготовка сообщения «Кодекс профессиональной этики сотрудника»		

Раздел 2 Психологические основы общения и деловая коммуникация.

<p align="center">Тема 2.1 Нормативная основа деловой коммуникации.</p>	<p>Содержание: Определение «деловая коммуникация» и «деловой этикет», его функции. -виды этикета -принципы делового этикета -шесть правил делового этикета Виды делового общения: - устные (приветственная речь, информационный доклад (на собрании) - письменные (заявление, справка, отчет, объяснительная, докладная и др.) Словесный этикет: - жаргон - обращение - приветствие Культура телефонного общения: -рекомендации ведения телефонного диалога Деловая беседа: -этапы деловой беседы -виды слушания -приемы рефлексивного слушания -техники общения Деловая переписка: - понятие «служебная переписка» -виды деловых писем - требования к деловым письмам Визитная карточка в деловой жизни: - типы визитных карточек - требования к оформлению визитных карточек - правила вручения визитных карточек</p>	<p align="center">7</p>	<p align="center">2</p>
---	--	-------------------------	-------------------------

	Самостоятельная работа:	2	
	Подготовка сообщения «Деловой этикет». Подготовка сообщения «Особенности национальной этики»		
Тема 2.2 Коммуникативная сторона деловой культуры.	Содержание:	6	
	<p>Психология общения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - понятия «психология», «психика», «общение» - девять «абстрактных типов» собеседников <p>Классификация общения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - формы общения - три основных типа общения - функции общения - виды общения <p>Понимание в процессе общения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - понятия «идентификация», «эмпатия», «аттракция», «рефлексия», «стереотипизация» <p>Общение как взаимодействие:</p> <ul style="list-style-type: none"> - три способа поведения человека: «родитель», «взрослый», «ребенок» <p>Общение как коммуникация:</p> <ul style="list-style-type: none"> - виды вербальных средств - понятие «коммуникативные барьеры» <p>Речь – индивидуальная особенность каждого человека.</p> <p>Виды речи:</p> <ul style="list-style-type: none"> - внешняя: <ul style="list-style-type: none"> а) устная (монологическая, диалогическая) б) письменная - внутренняя <p>Речевые звуковые явления:</p> <ul style="list-style-type: none"> - темп речи - тональность голоса - модуляция высоты голоса - ритм 		

	<ul style="list-style-type: none"> - тембр - интонация, дикция речи <p>Выразительные качества голоса:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) смех, плач, шепот, вздохи и др. б) разделительные звуки: кашель в) нулевые звуки г) исцеляющая сила слов (логотерапия) 		
	Самостоятельная работа:	2	
	Тренинг интонаций Подготовка к зачету		
Тема 2.3 Язык невербального общения.	Содержание:	7	
	Успех делового общения		2
	<ul style="list-style-type: none"> - язык жестов как форма самовыражения; значение и понимание невербального общения а) выражение лица (мимика) б) интонация и тембр голоса в) позы и жесты г) взгляд д) улыбка е) слезы ж) профессиональный язык тела з) саморегуляция эмоционального состояния - понятие «техники общения» 		
	Самостоятельная работа:	1	
	Подбор иллюстраций по теме		
Тема 2.4 Проявление индивидуальных особенностей личности	Содержание:	4	
	Проявление индивидуальных особенностей личности:		2
	<ul style="list-style-type: none"> - понятие «индивидуальность» - четыре типа темперамента - свойства темперамента - основные волевые качества 		

Тема 2.5 Конфликтные ситуации и их разрешение.	Содержание:	4	2
	<p>Конфликт и его структура:</p> <ul style="list-style-type: none"> - формула конфликта - тест «Насколько вы конфликтны?» <p>Мотивация конфликта:</p> <ul style="list-style-type: none"> - понятие «конфликтогены» - типы конфликтогенов <p>Стратегия поведения в конфликтных ситуациях:</p> <ul style="list-style-type: none"> - понятия «деструктивный конфликт», «конструктивный конфликт» - стратегии поведения в конфликте (соперничество, компромисс, избегание, приспособление) - тест «Стратегия поведения в конфликтах» <p>Правила поведения в конфликтах:</p> <ul style="list-style-type: none"> - кодекс поведения в конфликте - одиннадцать табу в конфликтной ситуации 		
	Самостоятельная работа:		
Подготовка сообщения «Основные правила запрета в конфликтных ситуациях».			
Тема 2.6 Контакты в деловом общении.	Содержание:	2	2
	Этика и психология производственных отношений. Правила и рекомендации общения с клиентом.		
Раздел 3. Деловой имидж.			
Тема 3.1 Имидж делового человека.	Содержание:	2	2
	Внешний вид, одежда, аксессуары делового человека.		
	Самостоятельная работа:	1	
Подбор иллюстраций по теме			

Тема 3.2 Организация рабочего пространства.	Содержание:	3	
	Правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения: аккуратность, цветовая гамма, мебель, оборудование, требования техники безопасности.		2
	Самостоятельная работа	1	
	Подготовка к зачету		
Всего обязательной аудиторной учебной нагрузки		39	
Самостоятельная работа обучающихся:		10	
Всего		49	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины предполагает наличие учебного кабинета общепрофессиональных и адаптационных дисциплин.

Оборудование учебного кабинета:

- рабочее место преподавателя;
- посадочные места по количеству обучающихся;
- комплект учебно-методической документации;
- наглядные пособия.

Технические средства обучения:

- мультимедиапроектор;
- компьютер с программным обеспечением;
- интерактивная доска.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Учебная литература

Основная

1. Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник / Г.М. Шеламова.- М.: Академия, 2013.
2. Шеламова, Г.М. Деловая культура взаимодействия: учебное пособие / Г. М. Шеламова. – М.: Академия, 2012.

Дополнительная:

1. Кошечая, И.П., Канке, А.А. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие/ И.П. Кошечая, А.А. Канке.- М.: Форум: ИНФРА-М, 2014
2. Павлова Л.Г., Основы делового общения. – ФЕНИКС, 2009.

Интернет- ресурсы:

1. <http://elibrary.ru>- научная электронная библиотека.
2. <http://center-yf.ru/data/stat/delovoe-obshenie.php>
3. <http://www.classs.ru/library/node/224>
4. <http://vse-temu.org/new-etiket-i-kultura-delovogo-obshheniya-v-organizacii.html>

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 (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умения: <ul style="list-style-type: none">• соблюдать нормы делового общения и профессиональной этики;• применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;• использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;• определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности;• эффективно участвовать в профессиональной коммуникации;• соблюдать правила речевого этикета в деловом общении	Текущий контроль в форме: тестирования. Выполнение заданий для самостоятельной работы. Экспертное наблюдение и оценка на занятиях.
Знания: <ul style="list-style-type: none">• правила делового общения;• этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнёрами, клиентами;• составляющие внешнего облика делового человека;• правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения• правила обслуживания населения;• основы профессиональной этики;• психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности обувщика;• механизмы взаимопонимания в общении;• техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;• источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности.	Текущий контроль в форме: устного опроса; тестовых заданий по темам учебной дисциплины. Экспертное наблюдение и оценка на занятиях, ответов на контрольные вопросы. Оценка внеаудиторной самостоятельной работы. Зачет.