

**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

**16199. Оператор электронно-вычислительных и вычислительных
машин**

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 16199. Оператор электронно-вычислительных и вычислительных машин разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии 230103.02 Мастер по обработке цифровой информации, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 2 августа 2013 № 854 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии 230103.02 Мастер по обработке цифровой информации».

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	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13

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 16199. Оператор электронно-вычислительных и вычислительных машин разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) по профессии среднего профессионального образования 09.01.03. «Мастер по обработке цифровой информации», утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 2 августа 2013 г. № 854 «Об утверждении федерального государственного стандарта среднего профессионального образования по профессии 09.01.03. «Мастер по обработке цифровой информации»

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:	2	2
	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».		
	Самостоятельная работа:	1	
	Основные элементы понятия «Культура делового общения». Подготовка глоссария.		
Тема 1.2 Профессиональная этика	Содержание:	2	2
	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.		
	Самостоятельная работа:	1	
	Подготовка сообщения «Кодекс профессиональной этики сотрудника»		

Раздел 2 Психологические основы общения и деловая коммуникация.

<p>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>
--	--	-------------------------	-------------------------

	<p>Самостоятельная работа: Подготовка сообщения «Деловой этикет». Подготовка сообщения «Особенности национальной этики»</p>	2	
<p>Тема 2.2 Коммуникативная сторона деловой культуры.</p>	<p>Содержание: Психология общения: - понятия «психология», «психика», «общение» - девять «абстрактных типов» собеседников Классификация общения: - формы общения - три основных типа общения - функции общения - виды общения Понимание в процессе общения: - понятия «идентификация», «эмпатия», «аттракция», «рефлексия», «стереотипизация» Общение как взаимодействие: - три способа поведения человека: «родитель», «взрослый», «ребенок» Общение как коммуникация: - виды вербальных средств - понятие «коммуникативные барьеры» Речь – индивидуальная особенность каждого человека. Виды речи: - внешняя: а) устная (монологическая, диалогическая) б) письменная - внутренняя Речевые звуковые явления: - темп речи - тональность голоса - модуляция высоты голоса - ритм</p>	6	2

	<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	
	<p>Успех делового общения</p> <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 <ul style="list-style-type: none"> - понятие «техники общения» 		2
	Самостоятельная работа:	1	
	Подбор иллюстраций по теме		
Тема 2.4 Проявление индивидуальных особенностей личности	Содержание:	4	
	<p>Проявление индивидуальных особенностей личности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - понятие «индивидуальность» - четыре типа темперамента - свойства темперамента - основные волевые качества 		2

Тема 2.5 Конфликтные ситуации и их разрешение.	Содержание:	4	
	<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 		2
	Самостоятельная работа:	1	
Подготовка сообщения «Основные правила запрета в конфликтных ситуациях».			
Тема 2.6 Контакты в деловом общении.	Содержание:	2	
	Этика и психология производственных отношений. Правила и рекомендации общения с клиентом.		2
Раздел 3. Деловой имидж.			
Тема 3.1 Имидж делового человека.	Содержание:	2	
	Внешний вид, одежда, аксессуары делового человека.		2
	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.class.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 	<p>Текущий контроль в форме: тестирования.</p> <p>Выполнение заданий для самостоятельной работы.</p> <p>Экспертное наблюдение и оценка на занятиях.</p>
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. 	<p>Текущий контроль в форме: устного опроса; тестовых заданий по темам учебной дисциплины.</p> <p>Экспертное наблюдение и оценка на занятиях, ответов на контрольные вопросы.</p> <p>Оценка внеаудиторной самостоятельной работы.</p> <p>Зачет.</p>