



Департамент образования Ямало-Ненецкого автономного округа

ГБОУ СПО ЯНАО «ММК»

Рабочая программа учебной дисциплины

050144 Дошкольное образование

ОГСЭ.00 Общий гуманитарный и социально-экономический цикл

ОГСЭ.07 Деловое общение

**УТВЕРЖДАЮ:**

Зам директора по УМР

*Е.Ю. Захарова* Е.Ю. Захарова

«30» августа 2013 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОГСЭ.07 ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Версия 1.0

Дата введения: 01.09.2013 г.

**СОГЛАСОВАНО:**

Председатель П(Ц)К

*Н.Л. Кириченко* Н.Л. Кириченко

«30» августа 2013 г.

Муравленко, 2013

	Должность	Фамилия / Подпись	Дата
Разработал	преподаватель	Иванова Т.Н. <i>Т.Н. Иванова</i>	30.08.2013 г.
Провел экспертизу	методист	Закирова З.Т. <i>З.Т. Закирова</i>	30.08.2013 г.
Версия: 1.0	Без подписи документ действителен 8 часов после распечатки. Дата и время распечатки: 30.08.2013, 10:11		КЭ: _____ Стр. 1 из 12

## СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
<b>1 ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	3
<b>2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	4
<b>3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	9
<b>4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	11
<b>5 ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ</b>	12

## 1 ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Деловое общение

### 1.1 Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 050144 Дошкольное образование, укрупненной группы направлений подготовки и специальностей 050000 Образование и педагогика 050100 Педагогическое образование.

Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовки по профессиям рабочих: 26341 Секретарь.

**1.2 Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы** дисциплина входит в вариативную часть общего гуманитарного и социально-экономического цикла.

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- владеть приемами и средствами создания благоприятного психологического климата в коллективе;
- ориентироваться в подготовке и организации деловых контактов с партнерами, в протокольных аспектах ведения деловых бесед и особенностях этикета;
- грамотно вести деловую переписку;
- различать настроение других людей, особенности их характера и темперамента.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- особенности этики деловых отношений, протокола и этикета, правил хорошего тона в сфере управления и бизнеса, быта и отдыха;
- основы психологии личности и малых групп, мотивы поведения и деятельности;
- основные правила этикета и действий субъекта в различных ситуациях (деловые встречи, переговоры, презентации и др.);
- типовые рекомендации и принятые стандарты по составлению различных по назначению деловых писем и адресатов, особенности их стилистики.

### 1.4 Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 48 часов, в том числе:  
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 32 часа;  
самостоятельной работы обучающегося – 16 часов.

## 2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	48
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	32
в том числе:	
лабораторные работы	-
практические занятия	4
контрольные работы	-
курсовая работа (проект)	-
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	16
в том числе:	
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом)	-
подготовка рефератов	4
подготовка презентаций	10
составление кроссвордов	2
<i>Итоговая аттестация в форме зачёта</i>	

## 2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины Деловое общение

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа	Объем часов, час.	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>Введение</b>	<b>Содержание учебного материала:</b>	<b>3</b>	
	1 Теоретические основы делового общения. Общение, его функции и основные виды. Особенности делового общения. Виды делового общения по содержанию и цели общения. Формы делового общения.	2	2
	<b>Лабораторные работы:</b>	-	
	<b>Практические занятия:</b>	-	
	<b>Контрольные работы</b>	-	
	<b>Самостоятельная работа:</b>	1	
1 Подбор пословиц, поговорок, афоризмов об общении.	1		
<b>Раздел 1 Этика и культура поведения</b>			
<b>Тема 1.1</b> Этические принципы и нормы в деловых отношениях. Деловой этикет	<b>Содержание учебного материала:</b>	<b>4</b>	
	1 Понятия «этика», «мораль». Категории этики. Нормы морали. «Золотое правило морали». Принципы делового этикета.	2	3
	<b>Лабораторные работы</b>	-	
	<b>Практические занятия</b>	-	
	<b>Контрольные работы</b>	-	
	<b>Самостоятельная работа:</b>	2	
1 Подготовка кроссворда по теме «Этические принципы и нормы».	2		
<b>Тема 1.2</b> Приветствие, представление. Визитная карточка	<b>Содержание учебного материала:</b>	<b>4</b>	
	1 Приветствие и представление в деловой обстановке. Визитная карточка как инструмент делового общения (виды, функции, правила оформления). Процедура обмена визитными карточками.	2	
	<b>Лабораторные работы</b>	-	
	<b>Практические занятия</b>	-	
	<b>Контрольные работы</b>	-	
	<b>Самостоятельная работа:</b>	2	
1 Конспектирование на тему «Титулирование».	1		
2 Оформление визитной карточки.	1		
<b>Тема 1.3</b> Имидж делового человека.	<b>Содержание учебного материала:</b>	<b>3</b>	
	1 Имидж и его составляющие. Имидж делового мужчины и деловой женщины. Требования к рабочему месту и служебному помещению.	2	

Рабочее место и служебное помещение	<b>Лабораторные работы</b>	-		
	<b>Практические занятия</b>	-		
	<b>Контрольные работы</b>	-		
	<b>Самостоятельная работа:</b>	1		
1	Подготовка презентаций на темы (по выбору): «Внешний облик деловой женщины», «Внешний облик делового мужчины», «Интерьер служебного помещения».	1		
Тема 1.4 Деловой протокол	<b>Содержание учебного материала:</b>	<b>4</b>		
	1	Понятие делового протокола. Виды деловых приёмов.	2	
	<b>Лабораторные работы</b>	-		
	<b>Практические занятия</b>	-		
	<b>Контрольные работы</b>	-		
	<b>Самостоятельная работа:</b>	2		
	1	Составление таблицы «Виды деловых приёмов».	1	
2	Составление писем с соблюдением правил деловой переписки: письмо-приглашение на деловой приём, ответное письмо-согласие, ответное письмо-отказ.	1		
Тема 1.5 Деловая беседа. Культура телефонного разговора	<b>Содержание учебного материала:</b>	<b>3</b>		
	1	Структура деловой беседы. Вопросы для самоанализа перед деловой беседой. Передача информации собеседнику. Аргументирование. Принятие решений и завершение беседы. Факторы успеха деловой беседы. Особенности телефонного разговора. Подготовка телефонного звонка. Как себя вести во время телефонной беседы. Выражения, которые следует избегать. Этикет международного телефонного разговора.	2	
	<b>Лабораторные работы</b>	-		
	<b>Практические занятия</b>	-		
	<b>Контрольные работы</b>	-		
	<b>Самостоятельная работа:</b>	2		
	1	Составление алгоритма «Подготовка и проведение деловой беседы».	1	
2	Инсценировка делового телефонного разговора (на любую тему).	1		
Тема 1.6 Деловые переговоры. Деловые совещания. Презентации	<b>Содержание учебного материала:</b>			
	1	Подготовка к переговорам. Цели, предмет, структура переговоров. Варианты поведения деловых партнёров. Конструктивные приёмы ведения переговоров. Типы совещаний. Подготовка совещаний. Правила поведения на совещаниях. Как контролировать дискуссию. Анализ проведённого совещания. Цели презентации. Виды презентаций. Подготовка презентации. Алгоритм процесса презентации.	2	
	<b>Лабораторные работы</b>			
	<b>Практические занятия</b>			
	<b>Контрольные работы</b>			
	<b>Самостоятельная работа:</b>			
1				
Тема 1.7	<b>Содержание учебного материала:</b>	<b>4</b>		

Национально-культурная специфика делового общения	1	Этикет разных народов (американцы, англичане, немцы, французы, японцы, арабы).	2	
		<b>Лабораторные работы:</b>	-	
		<b>Практические занятия:</b>	-	
		<b>Контрольные работы</b>	-	
		<b>Самостоятельная работа:</b>	2	
1	Подготовка сообщений на темы (по выбору): «Национальный этикет России», «Национальный этикет США», «Национальный этикет Великобритании», «Национальный этикет скандинавских стран», «Национальный этикет Франции», «Национальный этикет Германии», «Национальный этикет Италии», «Национальный этикет Испании», «Национальный этикет арабских стран», «Национальный этикет азиатских стран».	2		
<b>Раздел 2 Конфликты в деловом общении</b>				
<b>Содержание учебного материала:</b>			<b>5</b>	
Тема 2.1 Конфликты и способы их предупреждения и разрешения	1	Конфликт и его структура. Типология конфликта. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях. Основные стили поведения при конфликте: конкуренция, сотрудничество, компромисс, приспособление, уклонение.	2	
		<b>Лабораторные работы:</b>	-	
		<b>Практические занятия:</b>	2	
	1	Правила поведения в конфликтах.		
		<b>Контрольные работы</b>	-	
		<b>Самостоятельная работа:</b>	1	
1	Составление опорной схемы-конспекта «Стратегия поведения в конфликтных ситуациях».	1		
<b>Раздел 3 Корпоративная культура</b>				
<b>Содержание учебного материала:</b>			<b>3</b>	
Тема 3.1	1		2	
		<b>Лабораторные работы</b>	-	
		<b>Практические занятия</b>	-	
		<b>Контрольные работы</b>	-	
		<b>Самостоятельная работа</b>	1	
	1		1	
<b>Раздел 4 Использование современных информационных технологий в деловых отношениях</b>				
<b>Тема 4.1 Со-</b>				
<b>Содержание учебного материала:</b>			<b>3</b>	

временные информационные технологии как средство повышения эффективности деловой коммуникации.	1	Использование электронной почты, сервисов мгновенного сообщения, интернет-телефонии. Способы проведения групповых совещаний при помощи информационно-коммуникационных технологий.	2	
		<b>Лабораторные работы</b>		
		<b>Практические занятия</b>		
		<b>Контрольные работы</b>		
		<b>Самостоятельная работа</b>	1	
1	Подготовка сообщения «Этические аспекты использования сети Интернет в деловых отношениях».	1		
<b>Раздел 5 Поиск работы и трудоустройство</b>				
<b>Тема 5.1</b> Секреты общения в поисках работы	<b>Содержание учебного материала:</b>		<b>3</b>	
	1	Личное резюме. Письменные рекомендации. Собеседование при приёме на работу.	2	3
		<b>Лабораторные работы:</b>	-	
		<b>Практические занятия:</b>	-	
		<b>Контрольные работы</b>	-	
		<b>Самостоятельная работа:</b>	1	
	1	Составление резюме.	0,5	
2	Написание автобиографии.	0,5		

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1 – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);

2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);

3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

### 3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Реализация программы дисциплины не требует наличия специального учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя.

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- телевизор 50" плазма или мультимедиапроектор с экраном.

#### 3.2 Информационное обеспечение обучения

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

Основные источники:

1. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений. – М.: Дело, 2008.
2. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. – М.: ПрофОбрИздат, 2007.

Дополнительные источники:

1. Аверченко Л.К. Управление общением: Учеб. пособие. - М., 2009.
2. Алехина И. Имидж и этикет делового человека.- М.: Финансы и статистика, 2009.
3. Введенская М.А. Культура и искусство речи. Современная риторика. - Ростов н/Д: Феникс, 2006.
4. Кузнецов И.Н. Корпоративная культура делового общения. – М.: АСТ, 2005.
5. Стернин Л.Н. Деловой этикет. – Воронеж, 2008.
6. Стернин Л.Н. Деловой этикет женщины мужчины. – Воронеж, 2008.
7. Стернин Л.Н. Этикет семейных отношений. – Воронеж, 2008.
8. Стернин Л.Н. Деловой этикет. – Воронеж, 2008.
- 9.
10. Борисов В.К. Этика деловых отношений – М. «Дашков и К», 2008.
11. Деловое общение: учеб. пособие / авт.-сост. И.Н. Кузнецов. – М. Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2007.
12. Эйтвин Г., Бриза О. Имидж современной женщины. – М.: РИПОЛ КЛАССИК, 2001.
13. Эйтвин Г., Бриза О. Имидж современного мужчины. – М.: РИПОЛ КЛАССИК, 2001.
14. Энциклопедия этикета / сост. О.И. Максименко. – М.: ООО «Издательство Астрель» : ООО «Издательство АСТ», 2004.
15. Этика: учеб. пособие / под ред. Т.В. Мишаткиной, Я.С. Яскевич. – Минск: Новое знание, 2004.



ГБОУ СПО ЯНАО «ММК»

050144 Дошкольное образование

ОГСЭ.07 Деловое общение

Интернет-ресурсы:

Интернет-портал «Культура письменной речи» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://grammar.ru/>

Скаженик Е.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учеб. пособие. – Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2006. – Режим доступа: <http://www.aup.ru/books/m161/>

#### 4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**Контроль и оценка** результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения студентами индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<b>Умения:</b> владеть приемами и средствами создания благоприятного психологического климата в коллективе;	Проведение индивидуального опроса с элементами беседы; наблюдение за деятельностью студентов в ходе семинарского занятия; оценивание результатов.
ориентироваться в подготовке и организации деловых контактов с партнерами, в протокольных аспектах ведения деловых бесед и особенностях этикета;	Наблюдение за деятельностью студентов в ходе семинарского занятия; наблюдение за ходом выполнения практических заданий, оценивание результатов.
грамотно вести деловую переписку;	Наблюдение за ходом выполнения практического задания, оценивание результатов.
различать настроение других людей, особенности их характера и темперамента.	Наблюдение за ходом выполнения практической работы, оценивание результатов.
<b>Знания:</b> особенности этики деловых отношений, протокола и этикета, правил хорошего тона в сфере управления и бизнеса, быта и отдыха;	Проведение устного опроса с элементами беседы; наблюдение за деятельностью студентов в ходе семинарского занятия; наблюдение за ходом выполнения практической работы, оценивание результатов.
основы психологии личности и малых групп, мотивы поведения и деятельности;	Проведение тестирования; наблюдение за деятельностью студентов в ходе семинарского занятия; оценивание результатов.
основные правила этикета и действий субъекта в различных ситуациях (деловые встречи, переговоры, презентации и др.);	Проведение фронтального опроса с элементами беседы; наблюдение за ходом выполнения практической работы, оценивание результатов.
типовые рекомендации и принятые стандарты по составлению различных по назначению деловых писем и адресатов, особенности их стилистики.	Проведение устного опроса с элементами беседы; наблюдение за ходом выполнения практической работы, оценивание результатов.

