

Приложение
к АОППО по профессии
19727 Штукатур
13450 Маляр

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

АД.05 Этика и культура делового общения

2022 г.

Программа предназначена для изучения дисциплины «Этика и культура делового общения» в учреждениях профессионального образования, реализующих программу профессионального образования для лиц с ограниченными возможностями здоровья, не имеющих основного общего образования (рабочие профессии 19727 Штукатур, 13450 Маляр).

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ
ДИСЦИПЛИНЫ
3. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ
ДИСЦИПЛИНЫ
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ
ДИСЦИПЛИНЫ
5. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА, ИНФОРМАЦИОННОЕ
ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБУЧЕНИЯ

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1. Область применения программы

Рабочая программа адаптационной учебной дисциплины «Этика и культура делового общения» является частью адаптированной программы для обучающихся инвалидов и обучающихся лиц с ограниченными возможностями здоровья 19727 Штукатур, 13450 Маляр.

1.2. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

Целью преподавания дисциплины – сформировать у обучающихся коммуникативные качества, способствующие успешному взаимодействию с окружающими в профессиональной деятельности.

В результате изучения обучающийся должен:

уметь:

- ориентироваться в принципах и правилах культуры общения, деловой этики и этикета;
- применять в практической деятельности правила и принципы деловых отношений, этики дистанционного общения и этикета, различные виды и способы вербального и невербального общения.
- осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;
- пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;
- принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме;
- поддерживать деловую репутацию; создавать и соблюдать имидж делового человека;
- организовывать рабочее место;

знать:

- сущность, характеристику и особенности культуры общения и деловой этики;
- основы этики деловых отношений и проявление их особенностей в профессиональной деятельности;

- сущность и особенности речевого этикета;
- характеристику, формы, виды, особенности и значение невербального общения;
- правила и принципы деловых отношений и их проявление в профессиональной деятельности;
- особенности этикета делового человека;
- принципы и правила этики дистанционного общения.

2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «Этика и культура делового общения»

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	72
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	72
в том числе:	
теоретические занятия	72
практические занятия	-
Вид промежуточной аттестации – Дифференцированный зачет	

2.2. Содержание адаптационной дисциплины.

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала	Объем часов
Раздел 1. Этика и эстетика.		12
Тема 1.1. Этика делового общения	<i>Общие сведения о предмете Задачи предмета «Этика», его значение для овладения профессиональными навыками, работающих в сфере услуг.</i>	4
Тема 1.2. Эстетическая культура.	<i>Общие сведения об эстетике как науке. Основные области эстетической деятельности человека. Общие понятия об эстетической культуре. Роль эстетической культуры в профессиональной деятельности.</i>	4
Тема 1.3. Эстетическое воспитание.	<i>Понятие об эстетическом чувстве, идеале. Эстетическая оценка. Эстетическая потребность. Понятие об эстетическом вкусе, его проявление и значение.</i>	4
Раздел 2. Психологические основы делового общения.		12
Тема 2.1. Психология общения.	<i>Общие понятия о науке психологии. Задачи психологии, значение для овладения профессиональными навыками, работающих в</i>	2

	<i>сфере услуг.</i>	
Тема 2.2. Психические состояния человека, их влияние на процесс общения	<i>Психические состояния человека: бодрость, усталость, удовлетворенность, активность. Их влияние на процесс общения.</i>	2
Тема 2.3. Профессионально-значимые качества работающих в сфере услуг.	<i>Зависимость профессиональных качеств от психологических свойств личности. Их соотношение с психическими свойствами личности.</i>	2
Тема 2.4. Психологические основы делового общения.	<i>Общение основа человеческого бытия. Понятие делового общения. Универсальные и этические правила делового общения. Психологические аспекты делового общения. Этические нормы взаимоотношений.</i>	2
Тема 2.5. Перцептивная сторона общения.	<i>Восприятие. Факторы восприятия, привлекательности.</i>	2
Тема 2.6. Интерактивная сторона общения. Трансактная модель общения.	<i>Теория трансактного анализа Э. Берна. Три позиции человека: родитель, взрослый, ребёнок. Построение схем общения с точки зрения этих позиций. Взаимосвязь жизненного сценария и общения. Построение и анализ личных ролей и жизненного сценария.</i>	2
Раздел 3. Деловой этикет.		12
Тема 3.1. Этикет и имидж делового человека.	<i>Понятие о служебном этикете: поведенческом, речевом. Общие правила поведенческого этикета и речевого этикета. Этикет приветствия и представления.</i>	4
Тема 3.2. Этика в деловых отношениях.	<i>Приём на работу и собеседование. Процесс собеседования. Представление нового сотрудника коллективу.</i>	4
Тема 3.3. Документы при поступлении на работу.	<i>Рекомендации, характеристики при поступлении на работу. Составление резюме.</i>	4
Раздел 4. Культура общения в профессиональной среде.		16
Тема 4.1. Профессиональная Коммуникация.	<i>Коммуникация и ее особенности. Содержание и сущность речевого общения. Невербальные средства общения. Жесты, назначение жестов, логика жестов.</i>	4
Тема 4.2. Техники общения.	<i>Техника активного диалога и слушания.</i>	4
Тема 4.3. Публичное выступление.	<i>Основные аспекты публичного выступления.</i>	4
Тема 4.4. Общие требования к	<i>Требования к содержанию телефонных разговоров; основные элементы</i>	4

деловому телефонному диалогу.	<i>диалога. Требования к частным разговорам по телефону в деловой обстановке.</i>	
Раздел 5. Деловые переговоры.		12
Тема 5.1. Искусство ведения переговоров.	<i>Виды переговоров. Цель переговоров. Решение, принимаемое на переговорах. Анализ принимаемых решений. Участники переговоров.</i>	2
Тема 5.2. Этические приёмы ведения деловых переговоров.	<i>Морально-этические условия заключения договора. Этическая основа ведения деловых переговоров.</i>	2
Тема 5.3. Приёмы убеждения и аргументации.	<i>Барьеры и ошибки общения. Этическая позиция председательствующего.</i>	2
Тема 5.4. Подготовка к переговорам.	<i>Этапы, организация, приёмы и тактика ведения, принятие решения. Технология ведения переговоров.</i>	2
Тема 5.5. Особенности деловых переговоров.	<i>Работа переводчика на деловых переговорах. Запись деловых переговоров. Внешний облик участников.</i>	2
Тема 5.6. Приёмы и их обслуживание.	<i>Виды приёмов. Организация деловых приёмов.</i>	2
Раздел 6. Конфликты в деловом общении.		7
Тема 6.1. Конфликты и его структура.	<i>Понятие конфликта. Виды, структура.</i>	3
Тема 6.2. Психологический и этический аспект конфликта.	<i>Решение конфликта конструктивным способом.</i>	2
Тема 6.3. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.	<i>Стратегия черепашки, акулы, совы и медвежонка.</i>	2
Дифференцированный зачет		1
Всего по учебной дисциплине:		72

2. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

<i>Результаты обучения</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Формы и методы оценки</i>
<p>Знание:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правила делового общения; - этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами; - основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования, инструктирования и др.; - формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях; - составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары и; - правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения 	<p>Адекватность результатов поставленным целям, полнота ответов, точность формулировок, адекватность применения профессиональной терминологии</p>	<p><u>Текущий контроль</u></p> <p><u>при проведении:</u></p> <p>письменного/ устного опроса.</p> <p><u>Промежуточная аттестация</u></p> <p><u>в форме</u></p> <p><u>дифференцированно</u></p> <p><u>го зачета в виде:</u></p> <p>-тестирования</p>
<p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета; - пользоваться приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; - передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи; - принимать решения и аргументированно отстаивать свою точку зрения в корректной форме; - поддерживать деловую репутацию; - создавать и соблюдать имидж делового человека; - организовывать рабочее место деловое общение подчиненных; 	<p>-Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий и т.д.</p> <p>-Рациональность действий и т.д.</p>	<p>Текущий контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оценка выступлений по обсуждаемым темам.; - оценка ведения конспекта.

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-наглядных пособий по дисциплине

Технические средства обучения:

- компьютер с выходом в сеть Интернет;
- видеопроектор;
- презентации;
- видеофильмы;
- электронные пособия.

5. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА, ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБУЧЕНИЯ.

Разомазова, А. Л. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / А. Л. Разомазова. — 2-е изд. — Липецк, Саратов : Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2022. — 67 с. — ISBN 978-5-00175-122-9, 978-5-4488-1521-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/121372> — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

Капкан, М. В. Деловой этикет : учебное пособие для СПО / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2021. — 167 с. — ISBN 978-5-4488-1123-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/104899> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Информационное обеспечение обучения

Дополнительные источники:

Шеламова Г.М., Этикет делового общения. - М. Издательский центр «Академия», 2010 – 192 с.

Биннерман Л., Искусство общения. – ЮНИТИ, 2008.

Клаус Бишоф, Анета Бишоф, Секреты эффективного делового общения. - ДАШКОВ и Ко, 2011.

Павлова Л.Г., Основы делового общения. – ФЕНИКС, 2009.

Панкратов В.Н., Культура делового общения и успех. - ФЕНИКС 2008

Руденко А.И., Самыгин С.И., Деловое общение. – ФЕНИКС, 2010.