

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ

**КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«КРАСНОЯРСКИЙ КОЛЛЕДЖ ОТРАСЛЕВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ
И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА»**

РАССМОТРЕНО

методической комиссией
протокол № 6 от «20» июня 2024 г.

УТВЕРЖДЕНО

Директор КГБПОУ «Красноярский колледж
отраслевых технологий и предпринимательства»
_____/Н. В. Журова/
Приказ № 01-60-2П от «01» июля 2024 г.

**ПРОГРАММА ПОДГОТОВКИ
СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА**

38.02.08 Торговое дело

на базе основного общего образования

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ДПб.01 Культура делового общения

СОГЛАСОВАНО

Зам. директора по УР
_____/ Е.В. Миля /
« 26 » июня 2024 г.

Красноярск, 2024

Рабочая программа (далее – программа) учебной дисциплины ДПб.01 Культура делового общения разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта, утвержденного приказом Минпросвещения России от 19.07.2023 № 548 по специальности среднего профессионального образования 38.02.08 Торговое дело.

Организация-разработчик: краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Красноярский колледж отраслевых технологий и предпринимательства»

Разработчики:

Крапивина Наталья Сергеевна, преподаватель КГБПОУ «Красноярский колледж отраслевых технологий и предпринимательства»

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая характеристика рабочей программы учебной дисциплины
2. Структура и содержание учебной дисциплины
3. Условия реализации учебной дисциплины
4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ДПб.01 Культура делового общения

1.1 Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная дисциплина ДПб.01 Культура делового общения является обязательной частью дополнительного профессионального блока образовательной программы СПО в соответствии с ФГОС по специальности 38.02.08 Торговое дело.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

Содержание программы учебной дисциплины ДПб.01 Культура делового общения направлена на достижение результатов ее изучения в соответствии с требованиями ФГОС СПО.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК и ПК. В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания.

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01	оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить
ОК 02	оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач	приемы структурирования информации
ОК 03	определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК 04	организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности
ОК 09	-понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; -участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; -строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; -кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые)	-правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; -особенности произношения; - правила чтения текстов профессиональной направленности.
ПК 1.2.	обобщать полученную информацию, статистически ее обрабатывать и формулировать аналитические выводы, архивировать полученную информацию и обеспечивать ее безопасность.	поиска и методов отбора поставщиков;
ПК 3.2.	устанавливать контакт с клиентом посредством телефонных переговоров, личной встречи, направления коммерческого предложения; работать с возражениями клиента;	методики выявления потребностей

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
	Общее количество часов
Максимальная учебная нагрузка	59
Консультации	5
Всего учебных занятий	54
в том числе в форме практической подготовки	14
Основное содержание	
теоретические занятия	38
лабораторные занятия	
практические занятия	
Прикладной модуль (практическая подготовка)	
теоретические занятия	
лабораторные занятия	
практические занятия	14
индивидуальный проект	
курсовая работа/проект	
самостоятельная работа	
Промежуточная аттестация в форме устных ответов	<i>Дифференцированный зачет</i>

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ДПб.01 Культура делового общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающегося, курсовая работа (проект)		Объем в часах ¹	Коды компетенций формированию которых способствует элемент программы
1	2		3	4
Раздел 1. Культура общения			6	ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.09 ПК. 1.2, ПК. 3.2
Тема 1.1 Этические и эстетические основы общения	Содержание учебного материала		5	
	1	Понятие и сущность культуры общения	1	
	2	Социальные нормы и правила общения	1	
	3	Этические принципы межличностного взаимодействия	1	
	4	Профессиональная этика в сфере обслуживания	1	
	5	Эстетическая культура общения	1	
	Практическое занятие №1 «Решение ситуационных задач по теме «этическая культура в профессии»		1*	
Раздел 2. Деловое общение			30	ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.09 ПК. 1.2, ПК. 3.2
Тема 2.1. Психологические аспекты делового общения	Содержание учебного материала		13	
	7	Общение как социально-психологический процесс	1	
	8	Структура и функции общения	1	
	9	Психологические механизмы восприятия в общении	1	
	10	Особенности межличностного взаимодействия	1	
	11	Вербальные средства делового общения	1	
	12	Культура профессиональной речи	1	
	13	Невербальные средства общения	1	
	14	Жесты и мимика в деловой коммуникации	1	
	15	Коммуникативные барьеры в профессиональном общении	1	
	16	Социальные стереотипы в коммуникации	1	
	Практическое занятие №2: Решение ситуационных задач по деловому общению		1*	

¹ При реализации дисциплины частично в форме практической подготовки необходимо отметить (*) объем часов элемента дисциплины, реализуемого в форме практической подготовки.

	Практическое занятие №3: Анализ невербальных средств коммуникации		1*	
	Практическое занятие №4: Определение коммуникативных барьеров		1*	
Тема 2.2 Этикет и имидж делового человека	Содержание учебного материала		17	ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.09 ПК. 1.2, ПК. 3.2
	20	Понятие и принципы делового этикета	1	
	21	Речевой этикет в профессиональной деятельности	1	
	22	Формулы делового общения	1	
	23	Этикет телефонного общения	1	
	24	Телефонный разговор в профессиональной деятельности	1	
	25	Деловая беседа как форма профессионального общения	1	
	26	Подготовка и проведение деловой встречи	1	
	27	Деловая переписка	1	
	28	Электронная деловая коммуникация	1	
	29	Визитные карточки как элемент делового общения	1	
	30	Деловой протокол	1	
	31	Организация рабочего пространства	1	
	Практическое занятие №5: Использование формул речевого этикета		1*	
	Практическое занятие №6: Моделирование телефонного делового разговора		1*	
	Практическое занятие №7: Проведение деловой беседы		1*	
	Практическое занятие №8: Составление делового письма		1*	
	Практическое занятие №9: Разработка визитной карточки специалиста		1*	
Раздел 3. Особенности личности			7	ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.09 ПК. 1.2, ПК. 3.2
Тема 3.1 Психологические особенности личности	Содержание учебного материала		7	
	37	Понятие личности в психологии	1	
	38	Эмоциональная сфера личности	1	
	39	Эмоциональный интеллект в профессиональном общении	1	
	40	Темперамент как психологическая характеристика личности	1	
	41	Характер и индивидуальные особенности личности	1	
	Практическое занятие №10: Определение типа темперамента		1*	
	Практическое занятие №11: Анализ эмоциональных реакций в профессиональном общении		1*	
Раздел 4. Конфликты			9	ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.09 ПК. 1.2, ПК. 3.2
Тема 4.1 Конфликт в	Содержание учебного материала		6	
	44	Понятие и сущность конфликта	1	
	45	Причины возникновения конфликтов	1	

профессиональ ой деятельности	46	Структура конфликтной ситуации	1	
	47	Стратегии поведения в конфликте	1	
	48	Методы урегулирования конфликтов	1	
	49	Работа с жалобами и претензиями клиентов	1	
	Практическое занятие №12: Анализ конфликтных ситуаций в коллективе		1*	
	Практическое занятие №13: Выбор стратегии поведения в конфликте		1*	
	Практическое 1занятие №14: Решение профессиональных конфликтных ситуаций		1*	
Промежуточная аттестация дифференцированный зачет			2	
Консультации			5	
Всего			59	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация программы дисциплины осуществляется в учебном кабинете «Русский язык и культура речи».

Оборудование учебного кабинета:

Столы и стулья по количеству обучающихся

Доска меловая магнитная

Рабочее место преподавателя

Стеллажи книжные

Шкаф со стеклянными дверками

Шкаф-стенка

Кондиционер

Стенды:

«Литературные жанры по родам»

«Живопись Красноярского края»

«Стили речи»

«Информация»

«Художественное произведение»

«Литературный язык»

«Галерея портретов русских писателей и поэтов»

Основное оборудование

Автоматизированное рабочее место преподавателя

компьютер с лицензионным программным обеспечением;

мультимедиа-проектор

3.2. Информационное обеспечение реализации программы учебной дисциплины

Печатные издания:

1. Аминов И.И. Психология общения, КНОРУС, МОСКВА, 2024

2. Корнеев С.С. Психология и этика профессиональной деятельности; 2-е издание, учебное пособие для СПО, – Москва - Юрайт, 2023

3.Корякина Н.А., Михайлова Е.В. Социальная психология, теория и практика, Учебник и практикум, -, – Москва - Юрайт, 2023

4. Рыжиков С.Н., Демидова Ю.М. Психология общения, практикум, КНОРУС, МОСКВА, 2023

5. Садовская В.С., Ремизов В.А.. Психология общения, Учебник и практикум для СПО, 2-е издание, – Москва - Юрайт, 2023

Электронные издания (электронные ресурсы):

1. Портал психологии - "Psychology.ru": [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.psychology.ru>

2. Журнал "Psychologies": [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.psychologies.ru>

3. Электронная библиотека учебников: [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://studentam.net/>

4. Библиотека Гумер - гуманитарные науки: [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.gumer.info/>

5. PSYLIB: Психологическая библиотека "Самопознание и саморазвитие": [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://psylib.kiev.ua/>

Дополнительные источники:

1.Н.А.Корякина, Михайлова Е.В. Социальная психология – Москва - Юрайт, 2023.

2. Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб.: 2019.

3. Майерс Д. Социальная психология. – СПб.: 2019.

4.Скибицкая И.Ю., Скибицкий Э.Г. Деловое общение - Москва - Юрайт., 2019

3.3. Кадровое обеспечение реализации программы

Требования к квалификации педагогических кадров

Реализация образовательной программы обеспечивается педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 08 Финансы и экономика; 33 Сервис, оказание услуг населению, (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

Педагогические работники, привлекаемые к реализации образовательной программы, имеют дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 08 Финансы и экономика; 33 Сервис, оказание услуг населению, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; приемы саморегуляции в процессе общения.	Знание взаимосвязи общения и деятельности; цели, функций, видов и уровней общения; ролей и ролевых ожиданий в общении; видов социальных взаимодействий; механизмов взаимопонимания в общении; техник и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения; этических принципов общения; источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов; приемов саморегуляции в процессе общения.	Текущий контроль: - тестирование; - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций. Итоговый контроль: - защита подготовленных обучающимися мультимедийных презентаций по одной из предложенных тем; - компьютерный тест на знание терминологии
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения в коллективе.	Умение применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Текущий контроль: - экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защите отчетов по практическим занятиям; - оценка заданий для самостоятельной работы, Промежуточная аттестация: - экспертная оценка выполнения практических заданий на зачете