

Автономная некоммерческая профессиональная
образовательная организация
«Кооперативный техникум Тамбовского облпотребсоюза»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ПОО.01 КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело

Тамбов, 2021

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой комиссии гуманитарных и социально-экономических дисциплин
Протокол № 11 « 1 июля 2021 г.
Иванова Г.А.

УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора по учебно-воспитательной работе
/Алдашкина И.В./
« 1 июля 2021 г.

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой комиссии гуманитарных и социально-экономических дисциплин
Протокол № 1 « 21 » августа 2021 г.
Иванова Г.А.

УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора по учебно-воспитательной работе
/Алдашкина И.В./
« 21 августа 2021 г.

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой комиссии гуманитарных и социально-экономических дисциплин
Протокол № « » 20 г.
Иванова Г.А.

УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора по учебно-воспитательной работе
/Алдашкина И.В./
« » 20 г.

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой комиссии гуманитарных и социально-экономических дисциплин
Протокол № « » 20 г.
Иванова Г.А.

УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора по учебно-воспитательной работе
/Алдашкина И.В./
« » 20 г.

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой комиссии гуманитарных и социально-экономических дисциплин
Протокол № « » 20 г.
Иванова Г.А.

УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора по учебно-воспитательной работе
/Алдашкина И.В./
« » 20 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе вариативной части федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальностям среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.15 Поварское и кондитерское дело

Организация-разработчик: Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация «Кооперативный техникум Тамбовского облпотребсоюза».

Автор: Алдашкина Инна Викторовна - преподаватель коммерческих дисциплин и английского языка, заместитель директора по учебно-воспитательной работе.

Рецензенты:

Никольская Н.Н. – преподаватель русского языка, литературы, русского языка и культуры речи, судебной риторики АНПОО «Тамбовский колледж социокультурных технологий»

Андрианова И.Д. - преподаватель русского языка и литературы

РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу по дисциплине Культура делового общения
преподавателя АНПОО «Кооперативный техникум Тамбовского
облпотребсоюза»

Алдашкиной Инны Викторовны

Рабочая программа дисциплины Культура делового общения составлена для студентов специальностей 43.02.15 «Поварское и кондитерское дело» охватывает изучение таких вопросов, как этика и культура делового общения, этика разговора по телефону, оформление визитных карточек и рабочего места.

В программе содержится материал, позволяющий решать несколько важных задач: совершенствование речевой культуры, владение нормами современного русского языка, соблюдение правил русского речевого этикета и невербальной коммуникации, ведение бесконфликтного делового разговора.

Особое внимание уделяется развитию у студентов интеллектуальных качеств и интереса к предмету.

В рабочей программе достаточно полно представлены все темы курса, продуманы формы и методы самостоятельной работы, указана основная учебная литература.

В целом рабочая программа, разработанная преподавателем Алдашкиной И.В., соответствует курсу изучаемой дисциплины и может быть использована в практической работе.

Рецензент:

Никольская Наталья Николаевна –
преподаватель русского языка, литературы,
русского языка и культуры речи,
судебной риторики
АНПОО «Тамбовский колледж
социокультурных технологий»



РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу по дисциплине Культура делового общения
преподавателя АНПОО «Кооперативный техникум
Тамбовского облпотребсоюза»

Алдашкиной Инны Викторовны

Рабочая программа дисциплины Культура делового общения составлена для студентов специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело, связанных с раскрытием знаний о правилах речевого этикета, о специфике делового общения, о правилах деловой этики и делового этикета.

В программе содержится учебный материал, позволяющий формировать у студентов умение свободно и грамотно использовать языковые средства в сфере профессиональной и бытовой коммуникации; умение владеть нормами современного русского языка и фиксировать их нарушения; умение вести бесконфликтный деловой разговор, используя основные правила культуры общения, умение анализировать речевую ситуацию и структурировать стратегию и тактику речевого поведения, умение оценивать собственную культуру делового общения.

Особое внимание уделяется развитию у студентов теоретических знаний и практических навыков в области русского языка и культуры речи, общей культуры общения.

В рабочей программе достаточно полно представлены все темы курса, продуманы формы и методы самостоятельной работы, указана основная учебная литература.

В целом рабочая программа, разработанная преподавателем Алдашкиной И.В., соответствует курсу изучаемой дисциплины.

Рецензент:

преподаватель русского языка и литературы
АНПОО «Кооперативный техникум
Тамбовского облпотребсоюза»



Андрианова И.Д.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	8
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является вариативной частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности) 43.02.15 Поварское и кондитерское дело

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована:

- в среднем профессиональном образовании по заявленной специальности,
- в дополнительном профессиональном образовании по заявленной специальности.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

дисциплина входит в вариативную часть профессионального цикла как общеобразовательная дисциплина.

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

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

- выражать мысль точно, правильно, образно;
- владеть нормами современного русского языка и фиксировать их нарушения;
- соблюдать правила русского речевого этикета и невербальной коммуникации;
- вести бесконфликтный деловой разговор, используя основные правила культуры общения;
- анализировать речевую ситуацию и структурировать стратегию и тактику речевого поведения;
- оценивать собственную культуру делового общения.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать:**

- иметь представление о речи как инструменте эффективного общения;
- иметь представление о речевых ситуациях профессионального общения;
- понятие и специфику делового общения;
- понятие деловой этики и делового этикета.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 39 часов, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 39 часов;
самостоятельной работы обучающегося 0 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	39
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	39
в том числе:	
практические занятия	9
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	0
Итоговая аттестация в форме накопительной системы оценок	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Психология и этика профессиональной деятельности

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа	Объем часов	Уровень освоения
1	2		4
Тема 1. Речевая культура делового разговора	Понятие общения. Деловое общение: понятие, специфика. Владение культурой делового общения. Речь в деловом общении.	2	2
	Понятие культуры устной речи. Особенности устной речи. Типичные ошибки устной речи. Уместность речи. Речевой портрет говорящего. Выразительность речи.	2	2
	Подготовка к выступлению. Определение цели и основной идеи выступления. Проблемное изложение материала. Подбор материала для выступления. Композиция выступления. Работа над текстом выступления. Оперативная подготовка к выступлению. Секреты успешного выступления. Установление контакта с аудиторией. Виды внимания аудитории. Начало выступления. Способы удержания внимания. Завершение выступления. Реакция слушателей на выступление. Анализ проведенного выступления.	2	2
	Понятие речевого этикета. Правила приветствия. Обращение. Речевой служебный этикет.	2	2
	Практическое занятие № 1 Анализ сильных и слабых сторон своего умения общаться	2	2
	Тема 2. Логическая культура делового общения	Основные логические законы и их применение в деловой речи. Умозаключения и их использование в деловой разговорной практике.	2
	Логические правила аргументации. Способы опровержения доводов оппонента. Типичные	2	2

	алогизмы деловой речи.		
	Практическое занятие № 2 Логические правила аргументации. Способы опровержения доводов оппонента. Типичные алогизмы деловой речи.	2	2
Тема 3. Психологическая культура делового общения	Создание благоприятного психологического климата. Создание хорошего впечатления о себе. Выслушивание собеседника как психологический прием. Постановка вопросов и техника ответов на них. Тактика и техника нейтрализации ответов на них..	2	2
	Защита от некорректных собеседников. Тактика прерывания, тактика широкой натуры, тактика соблюдения точности, тактика причисления и др. Разрядка отрицательных эмоций и техника самоуспокоения. Рационализация, визуализация и релаксация.	2	2
	Поведение с собеседниками различных психологических типов. Приоритетные каналы восприятия. Особенности восприятия человека человеком. Механизмы восприятия и понимания.	2	2
Тема 4. Невербальные средства в деловой разговорной практике	Значение различных типов рукопожатий. Невербальные средства повышения делового статуса. Визуальный контакт. Межнациональные различия невербального общения. Распознавание внутреннего состояния собеседников по их жестам и позам. Трактовка сигналов, посылаемых глазами и губами. Жесты и мимика, свидетельствующие о лжи. Роль невербального общения в межличностном взаимодействии.	2	2
	Практическое занятие № 3 Анализ невербального языка деловых людей.	2	2
Тема 5. Барьеры в общении и их преодоление	Барьеры взаимодействия. Понятие экстраверсии и интроверсии. Влияние типов личности на отношения партнеров. Барьеры восприятия и понимания. Коммуникативные барьеры.	2	2
	Влияние типов личности на отношения партнеров.	2	2
	Практическое занятие № 4 Преодоление барьеров в общении.	2	2
Тема 6. Деловая этика и деловой этикет	Понятие деловой этики. Деловой этикет. Умение слушать. Стили слушания. Неумение слушать. Установки эффективного слушания. Типы слушания. Как слушать в разных ситуациях. Основные правила телефонного разговора. Что следует и чего не следует делать в телефонном разговоре. Этапы установления контакта.	2	2
Тема 7. Имидж делового человека	Основы формирования имиджа. Внешнее впечатление. Деловые качества. Создание хорошего впечатления о себе. Воздействие имиджа на людей.	2	2
	Критерии выбора моделей поведения. Система		

	самопрезентации.		
Тема 8. Ведение деловой беседы	<p>Деловая беседа как основная форма делового общения. Общая подготовка к беседе. Разработка стратегии ведения делового разговора. Проведение деловой беседы: начало беседы, информирование присутствующих и обоснование выдвигаемых положений, завершение беседы.</p> <p>Отработка подготовки к ведению деловой беседы. Вопросы собеседников и их психологическая сущность. Парирование замечаний собеседников. Психологические приемы влияния на партнера.</p> <p>Практическое занятие №5 Подготовка к проведению деловой беседы.</p>	2	2
		1	1
	Всего:	39	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета:

посадочные места по количеству студентов;

рабочее место преподавателя;

основная учебная литература;

нормативный материал;

задания по практическим работам.

Технические средства обучения: компьютер с лицензионным программным обеспечением и мультимедиапроектор.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Кузин Ф.А. Культура делового общения.: Практическое пособие . – хорошо-е изд. – М.: «Ось», 2018. – 240с.
2. Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение: Учеб. Пособие. – М.: Новое знание, 2017. – 368 с.
3. Шапарь В.Б., Мирошниченко В.Н. Этика и психология менеджмента: Учебное пособие. – Ростов н/Д: «Феникс», 2017. – 384с.
4. Семёнов А.К., Маслов Е.Л. Психология и этика менеджмента и бизнеса: Учебное пособие. -5-е изд. испр. и доп. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К^о», 2017. – 276с.
5. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебник. -2-е изд. – М.: ИНФРА-М, 2018. – 295с.

Дополнительные источники:

1. Андреева Г.М. Социальная психология. М.: Аспект-Пресс, 2019. - 224с.
2. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры: Пер. с англ. М.: Университетская книга, 2019. - 274с.
3. Браун Л. Имидж — путь к успеху: Пер. с англ. С-Пб.: Питер Пресс, 2019. - 314с.
4. Власова Н. Справочник по психологии управления. Новосибирск: ЭКОР, 2008. - 224с.
5. Гусев И.Е. Современная энциклопедия этикета. Минск: Харвест, 2019. - 265с.
6. Куликов Л.В. Психология настроения. С-Пб.: Питер, 2018. - 142с.
7. Лавриненко В. Нл Социальная психология и этика делового общения. М.: ЮНИТИ, 2019. - 368с.
8. Лебедева М.М., Холонова Т.Н. Протокол и этикет деловых людей. М.: Инфра, 2018. - 148с.
9. Лисенкова Л. Ф. Психология и этика деловых отношений в коммерческой деятельности: Учеб пособие. Ч. 1,2. М.: ЦУМК Центросоюза Российской Федерации, 2017.

10. Морозов А.В. Деловая психология: Курс лекций. С-Пб.: Союз, 2019. – 229с.
11. Столяренко Л.Д. Психология и этика деловых отношений: Ростов-на-Дону, 2019, – 170с.
12. Шеламова Т.М. Деловая культура и психология общения. – М.; ИНФРА-М, 2019, 418с.