

**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.Д. Устинов
28 августа 2015 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.07. ОСНОВЫ КУЛЬТУРЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
ОБЩЕНИЯ**

основной программы профессионального обучения
(адаптированной основной программы профессионального обучения – программы
профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих)
по профессии

15398. Обувщик по ремонту обуви

Рассмотрена
на заседании педагогического совета
протокол №1 от 28 августа 2015 года

Тула 2015 год

Рабочая программа учебной дисциплины **ОП.07. Основы культуры профессионального общения** основной программы профессионального обучения (адаптированной основной программы профессионального обучения – программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих) по профессии 15398. Обувщик по ремонту обуви разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по профессии среднего профессионального образования 29.01.02. «Обувщик (широкого профиля)», утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 2 августа 2013 г. № 771 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии 29.01.02. «Обувщик (широкого профиля)»

Организация-разработчик:

Государственное профессиональное образовательное учреждение Тульской области «Тульский техникум социальных технологий»

Разработчики:

Чулков А.Н., преподаватель высшей квалификационной категории

Рабочая программа рассмотрена и рекомендована на заседании предметной (цикловой) комиссии дисциплин адаптационного цикла профессий технического профиля учреждения

Протокол заседания П(Ц)К № 1 от 28 августа 2015 года

Председатель П(Ц)К  / Нуреева А.Б.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11

ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.07. Основы культуры профессионального общения

1.1 Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.06. Основы культуры профессионального общения разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по профессии среднего профессионального образования 262005.01 «Обувщик (широкого профиля)», утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 2 августа 2013 г. № 771 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии 262005.01 Обувщик (широкого профиля)» и является частью основной программы профессионального обучения (адаптированной основной программы профессионального обучения – программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих) по профессии по профессии 15398. Обувщик по ремонту обуви.

1.2 Место учебной дисциплины в структуре основной программы профессионального обучения: адаптационный цикл вариативной части ОППО.

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

в результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

соблюдать правила протокола и этикета;
применять различные средства и техники эффективного общения в профессиональной деятельности;
использовать приёмы общения с учётом возраста;
использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности.

в результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- основы протокола и этикета, нормы профессиональной этики, эстетику внешнего облика;
- психологические особенности делового общения и его специфику в сфере деятельности мастера по обработке цифровой информации;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, убеждения.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение примерной программы учебной дисциплины:

Максимальная учебная нагрузка обучающегося - **49 часов**,

в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки - **39 часов**;
- самостоятельной работы обучающегося - **11 часов**.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.07. Основы культуры профессионального общения

2.1. Объём учебной дисциплины и виды работы

Виды учебной работы	Количество часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	50
Обязательная аудиторная учебная нагрузка(всего)	39
Практические занятия	
Контрольные работы	
Самостоятельная работа обучающегося	11
в том числе:	
Работа с источниками информации (конспектирование текста, подготовка к устным опросам, практическим занятиям, контрольной работе), подготовка докладов, сообщений, разработка глоссария, подготовка к практическим и контрольным работам.	11
Итоговый контроль в форме зачёта	

2.2 ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.07. Основы культуры профессионального общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающегося
Тема 1. Этика и культура поведения	
	Содержание учебного материала
	Культура профессионального общения. Цели и задачи.
	Общие сведения об этической культуре. Этика. Мораль.
	Профессиональная этика
	Деловой этикет. Основные правила делового этикета.
	Внешний облик делового человека. Имидж.
	Культура телефонного общения.
	Деловая беседа.
	Деловая переписка.
	Интерьер рабочего помещения.
	Культура речи. Основные требования к речи.
	Речевой этикет в деловом общении.
	Общие принципы культуры поведения.
	Особенности национальной этики.
	Самостоятельная работа обучающихся
	Основные элементы понятия «Культура делового общения». Подготовка глоссария.
	Подготовка сообщения по теме «Роль этикета в моей будущей профессии».
	Подготовка мини-эссе по теме «Значение культуры речи в профессиональной сфере».

Тема 2. Психологические аспекты делового общения		14	
	Содержание учебного материала	11	
	Общение – основа человеческого бытия. Нормы общения.	1	2
	Классификация общения.	1	2
	Культура общения.	1	2
	Роль восприятия в процессе общения.	1	2
	Понимание в процессе общения.	1	2
	Общение как взаимодействие. Общение как коммуникация.	1	2
	Коммуникативные барьеры.	1	2
	Вербальные и невербальные средства общения. Виды невербальных средств общения.	1	2

	Деловое общение. Успех делового общения.	1	2
	Контрольная работа	1	
	Контрольная работа №1 по теме «Этика и культура поведения» и «Психологические аспекты делового общения»	1	3
	Самостоятельная работа обучающихся	5	2
	Подготовка схемы: Основные задачи делового общения.	1	2
	«Абстрактные» типы собеседника.	1	2
	Коммуникативные барьеры непонимания в общении.	1	2
	Подготовка сообщения по теме: «Роль невербального общения в межличностном взаимодействии».	2	2
Тема 3. Проявление индивидуальных особенностей		6	
	Содержание учебного материала	6	
	Индивидуальность. Личность.	1	2
	Темперамент. Типы темперамента.	1	2

личности в деловом общении	Характер.	1	2
	Воля. Качество воли.	1	2
	Способности – важное условие успеха в профессиональной.	1	2
	Эмоции. Классификация эмоций. Чувства. Виды чувств.	1	2
Тема 4. Контакты и конфликты в деловом общении		11	
	Содержание учебного материала	9	
	Психологические особенности трудовой деятельности работников сферы обслуживания.	1	2
	Психология делового общения.	1	2
	Психология контакта. Психология процесса. Обслуживание клиента.	1	2
	Конфликт и его структура.	1	2
	Стратегия поведения в конфликтных ситуациях.	1	2
	Правила поведения в конфликтах.	1	2
	Этика и психология производственных отношений.	1	2
	Особенности взаимоотношений с клиентом в профессии.	1	2
	Самостоятельная работа обучающихся	2	
	1.Подготовка сообщения по теме «Конфликт».	1	2
	2.Подготовка сообщения по теме «Основные правила запрета в конфликтных ситуациях».	1	2
	Зачет	2	
	Всего	50	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.07. Основы культуры профессионального общения

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета общественных дисциплин;

Оборудование учебного кабинета:

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

Технические средства обучения:

Компьютер, проектор, интерактивная доска, экран

Методическое обеспечение:

- плакаты;
- контрольно-измерительные материалы

3.2. Информационное обеспечение обучения

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

Основные источники:

1. Деловая культура и психология общения. Г.М.Шеламова.М.,»Академия»,2002.
2. В.И. Толстых, Б.А. Эренграсс, К.А. Макаров Эстетическое воспитание. Учебник для профессионально - технических училищ М., «Высшая школа», 1997.

Дополнительные источники:

Деловая культура и психология общения: учебник для НПО ; учебное пособие для СПО/ Г.М. Шеламова.-2-е изд. Стер .-М.: Издательский центр « Академия», 2003.-128с.

Этикет делового общения: учебное пособие для НПО.-М.: Издательский центр « Академия»,2005-192с.

Психология и этика профессиональной деятельности: учебное пособие /Г.М. Шеламова.-2-е изд. Стер.- М: Издательский центр « Академия», 2009.-64с.

Электронные образовательные ресурсы:

Электронные учебники и пособия:

- Основы культуры профессионального общения: учебник для студентов учреждений начального профессионального образования / Г.М. Шеламова – М.: Издательский центр «Академия»
- Этика делового общения: учебное пособие/ М.С. Узериной. – Ульяновск: УлГТУ
- Скаженик Е.Н. Практикум по деловому общению. – Таганрог: Изд-во ТРТУ
- Скаженик Е.Н. Деловое общение. - Таганрог: Изд-во ТРТУ

- Корпоративная культура: учебно-методическое пособие/ Т.А. Лапина. – Омск: Изд-во ОмГУ

Мультимедиа-ресурсы:

Презентации:

- Презентация «Деловой стиль»
- Презентация «Этика сетевого общения»

Видеоресурсы:

- Видеоурок «Особенности деловой культуры»
- Видеоурок «Правила ведения телефонных переговоров»

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения аудиторных занятий, практических занятий, контрольных работы, самостоятельной работы обучающегося. Формой аттестации по итогам изучения учебной дисциплины является зачёт.

Результат обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<u>Уметь:</u> - Соблюдать правила протокола и этикета; - Применять различные средства и техники эффективного общения в профессиональной деятельности - Использовать приемы общения с учетом возраста, статуса, национальности - Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличного общения; - Определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, в возникающих в профессиональной деятельности	- Контрольная работа - Самостоятельные работы - Экспертная оценка. - Экспертное наблюдение и оценка в ходе учебного занятия - Зачет
<u>Знать:</u> - Основы протокола и этикета; - Нормы профессиональной этики; - Эстетику внешнего облика - Психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности - Механизмы взаимопонимания в общении; - Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности	- Контрольная работа - Самостоятельные работы - Экспертная оценка. - Экспертное наблюдение и оценка в ходе учебного занятия - Зачет