

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ КИРОВСКОЙ ОБЛАСТИ
КОГПОАУ «САВАЛЬСКИЙ ПОЛИТЕХНИКУМ»**

Утверждаю
Заместитель директора по учебной
работе

_____ Н.А. Хромцева

« ____ » _____ 2021 г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.06 ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

по специальности

19.02.10 Технология продукции общественного питания

2021г.

Программа учебной дисциплины разработана на основании требований Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности **19.02.10 Технология продукции общественного питания** (приказ Министерства образования и науки Российской Федерации № 384 от 22 апреля 2014 года), базовый уровень подготовки и региональными требованиями к образовательным результатам в рамках вариативной составляющей основных профессиональных образовательных программ НПО СПО в Кировской области № 5-1145 от 26.12.2015 года.

Организация-разработчик: КОГПОАУ «Савальский политехникум»
Разработчик: Т.В. Кудряшова - преподаватель

Рассмотрено и одобрено П(Ц)К
общеобразовательных и гуманитарных дисциплин
протокол № ____ от _____ 2021 г.
Председатель П(Ц)К _____ /Л.В.Желонкина/

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	15

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Этика делового общения

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы СПО (ОПОП СПО) программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) по специальности 19.02.10 Технология продукции общественного питания, базовой подготовки.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Учебная дисциплина Этика делового общения относится к общему гуманитарному и социально-экономическому циклу основной профессиональной образовательной программы СПО-ППССЗ.

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

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

- применять коммуникативные навыки общения;
- вести деловое общение по правилам делового этикета
- различать типы темпераментов
- причины возникновения конфликтных ситуаций и способы их разрешения
- применять правила этикета в разговоре по телефону
- составлять деловые письма
- принимать и вручать визитные карточки
- подготовить и провести деловую беседу
- проводить мероприятия с соблюдением делового протокола

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

- правила поведенческого этикета;
- основные сведения о психологии поведения;
- средства вербального и невербального общения
- составляющие внешнего облика делового человека
- стратегию поведения в конфликтных ситуациях
- требования к речевому этикету
- способы аргументации
- правила этикета ведения делового диалога по телефону
- правила составления деловых писем
- правила оформления визитных карточек
- этапы деловой беседы
- правила проведения и организации протокольных мероприятий
- требования к рабочему помещению и своему рабочему месту.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать **общими компетенциями**, включающими в себя способность:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать **профессиональными компетенциями**, соответствующими видам деятельности:

ВД 6. Организация работы структурного подразделения.

ПК 6.2. Планировать выполнение работ исполнителями.

ПК 6.3. Организовывать работу трудового коллектива.

ПК 6.4. Контролировать ход и оценивать результаты выполнения работ исполнителями.

Личностные результаты реализации программы

ЛР 2. Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.

1.4. Количество часов на освоение учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 96 часов в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 64 часов; самостоятельной работы обучающегося 32 часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Количество часов	
	Очное	Заочное
Максимальная учебная нагрузка (всего)	96	96
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	64	16
в том числе:		
практические занятия	12	4
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	32	80
Промежуточная аттестация в форме экзамена		зачет

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины Этика делового общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем часов		Осваиваемые компетенции, формируемые личностные результаты Очное обучение
		Очное обучение	Заочное обучение	
1	2	3	4	5
Раздел 1. Эстетическая культура		3	3	
Тема 1.1. Эстетика	Содержание учебного материала	3		
	1 Понятие эстетики Области эстетической деятельности человека. Сферы эстетической культуры. Эстетическое воспитание. Эмоции и чувства.	2		ОК-4
	Самостоятельная работа Используя основную и дополнительную литературу подготовить сообщение на тему: «Эстетика труда».	1	3	
Раздел 2. Этическая культура		12	12	
Тема 2.1. Этика и культура поведения	Содержание учебного материала	6		
	1 Этика. Категории этики: добро, зло, ответственность, справедливость, долг, честь, совесть, достоинство, скромность, благородство. Мораль, как регулятор отношений с другими людьми.	2	2	ЛР 2 ОК-3 ОК-4
	2 Нравственность. «Золотое правило» нравственности. Поведение человека. Правила и нормы. Правила поведения в общественных местах.	2		
	Самостоятельная работа Используя основную и дополнительную литературу составить конспект на тему: «Особенности национального этикета».	2	4	
Тема 2.2 Профессиональные моральные нормы	Содержание учебного материала	3		
	1 Этические нормы в деловом общении: вежливость, предупредительность, тактичность, корректность. Профессиональная этика. Профессиональные моральные нормы.	2		ОК-1 ОК-3 ЛР 2
	Самостоятельная работа Используя основную и дополнительную литературу подготовить сообщение	1	3	

	на тему: «Профессионализм - что это такое?».			
Тема 2.3 Этикет	Содержание учебного материала	3		
	1 Понятие и история этикета. Сферы действия этикета. Манеры. Этикет деловых подарков.	2	2	
	Самостоятельная работа Используя основную и дополнительную литературу подготовить сообщение на тему: «Роль этикета в моей будущей профессии».	1	1	ОК-3 ОК-8
Раздел 3 Психологические аспекты делового общения		24	24	
Тема 3.1 Психология как наука	Содержание учебного материала	3		
	1 Наука психология. Понятие о психике. Психические процессы, психические состояния, свойства личности. Взаимосвязь психических явлений у человека.	2		ОК-8 ПК-6.3
	Самостоятельная работа Используя основную и дополнительную литературу подготовить доклад на тему: «Организация эффективного руководства с учетом психологических особенностей человека».	1	3	
Тема 3.2 Темперамент	Содержание учебного материала	12		
	1 История учения и современные представления о темпераменте. Основные типы темперамента и их свойства. Проявление темперамента в профессиональных ситуациях.	2		
	2 Характер. Черты характера. Волевые качества человека.	2		
	3 Способности. Эмоции и чувства. Виды эмоций и чувств.	2		
	Практическое занятие № 1. Определение типа темперамента. Проявление темперамента в различных видах деятельности.	2		ОК-1 ОК-3 ПК-6.3
	Самостоятельная работа Используя основную и дополнительную литературу подготовить реферат на тему: «Способности - важное условие успеха в профессиональной деятельности». Оформить отчет по практическому занятию.	4	12	

Тема 3.3 Конфликт и его структура	Содержание учебного материала	9		
	1 Понятие конфликта и его структура. Типы конфликтов. Причины возникновения конфликтных ситуаций. Формула конфликта.	2	2	ЛР 2
	2 Способы разрешения конфликтов. Правила постановки претензионных вопросов. Правила поведения в конфликтах. Эмоциональное регулирование и саморегуляция в конфликтах.	2		
	Практическое занятие № 2. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях. Самостоятельная работа Используя основную и дополнительную литературу подготовить сообщение на тему: «Понятие типов конфликтогенов и их классификация». Разработать памятку «Правила поведения в конфликтных ситуациях». Оформить отчет по практическому занятию.	2	2	ОК-3 ПК-6.3
Раздел 4 Культура общения в сфере профессиональной деятельности		42	42	
Тема 4.1 Классификация общения	Содержание учебного материала	9		
	1 Общение, деловое общение. Формы общения. Правила взаимоотношений.	2		ЛР 2
	2 Роль восприятия в процессе общения. Факторы восприятия.	2		
	3 Понимание в процессе общения. Общение как взаимодействие.	2		
Самостоятельная работа Используя основную и дополнительную литературу подготовить сообщение на тему: «С чего начинается общение?». Составить опорный конспект «Механизмы общения».	3	9	ОК-3	
Тема 4.2	Содержание учебного материала	6		

Коммуникация	1	Общение как коммуникация. Средства вербального и невербального общения. Барьеры непонимания. Барьеры социально-культурного различия.	2		ОК-3 ОК-5
	Практическое занятие № 3 Невербальные особенности в процессе делового общения.		2		
	Самостоятельная работа Используя основную и дополнительную литературу подготовить доклад на тему: «Коммуникативные и организаторские способности человека». Оформить отчет по практическому занятию.		2	6	
Тема 4.3 Деловое общение	Содержание учебного материала		12		
	1	Приемы повышения эффективности общения. Нереплексивное и рефлексивное слушание. Рекомендации при восприятии собеседника.	2		ЛР 2
	2	Техника ведения деловой беседы. Этапы деловой беседы. Общение в поисках работы. Резюме. Собеседование при поступлении на работу.	2	2	
	Практическое занятие №4 Освоение различных техник и приемов общения.		2	2	
	Практическое занятие №5 Составление резюме.		2	2	ОК-1 ОК-3 ОК-6
	Самостоятельная работа Используя Интернет разработать алгоритм проведения деловой беседы. Оформить отчет по практическим занятиям.		4	12	
Тема 4.4 Имидж делового человека	Содержание учебного материала		3		
	1	Внешний облик человека. Фактор превосходства. Понятие корпоративного имиджа.	2		ОК-1
	Самостоятельная работа Используя основную и дополнительную литературу подготовить доклад на тему: «Мода и стиль в жизни делового человека».		1	3	
Тема 4.5. Культура речи	Содержание учебного материала		3		
	1	Основные требования к речи. Культура устной речи. Речевой этикет в деловом общении. Способы аргументации в производственных ситуациях.	2		ОК-2 ПК-6.2 ПК-6.3 ПК-6.4
	Самостоятельная работа Используя основную и дополнительную литературу подготовить сообщение на тему: «Значение культуры речи в профессиональной деятельности».		1	3	

Тема 4.6 Культура телефонного общения	Содержание учебного материала		3		
	1	Этикет в деловом диалоге по телефону. Структура и стиль телефонограммы.	2		ОК-4 ОК-6
	Самостоятельная работа Используя основную и дополнительную литературу подготовить доклад на тему: «Культура телефонного общения – средство формирования имиджа».		1	3	
Тема 4.7 Этикет в деловой переписке	Содержание учебного материала		3		
	1	Требования к тексту и форме делового письма. Виды деловых писем. Служебная переписка.	2		ОК-5 ОК-6 ОК-7
	Самостоятельная работа Используя основную и дополнительную литературу подготовить опорный конспект на тему: «Правила ведения внутренней переписки».		1	3	
Тема 4.8 Столовый этикет	Содержание учебного материала		3		
	1	Прием, встреча, размещение гостей. Беседы. Правила сервировки стола. Правила подачи и употребления блюд и напитков. Правила поведения за столом.	2		ОК-5 ОК-6 ОК-7 ПК-6.2 ПК-6.3 ПК-6.4
	Самостоятельная работа Используя основную и дополнительную литературу разработать план беседы за столом.		1	3	
Раздел 5 Организация делового протокола			15	15	
Тема 5.1 Деловой протокол	Содержание учебного материала		6		
	1	Понятие делового протокола. Деловые приемы.	2	1	ОК-3 ОК-5 ОК-6 ПК-6.2 ПК-6.3 ПК-6.4
	Практическое занятие № 6 Организация презентаций и приемов.		2		
Самостоятельная работа Используя основную и дополнительную литературу подготовить реферат на тему: «Прием иностранных делегаций». Оформить отчет по практическому занятию.		2	5		

Тема 5.2 Визитные карточки	Содержание учебного материала		3		
	1	Визитные карточки: их виды и использование. Требования к оформлению визитных карточек.	2		<i>OK-5</i>
	Самостоятельная работа Изготовить макет своей визитной карточки с использованием программных средств.		1	3	
Тема 5.3 Интерьер рабочего помещения	Содержание учебного материала		6	6	
	1	Понятие интерьер рабочего помещения. Правила содержания помещений и рабочих мест.	2		<i>OK-1 OK-2 OK-9</i>
	2	Правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.	2		
	Самостоятельная работа: Используя основную и дополнительную литературу подготовить презентацию по теме: «Современные тенденции в оформлении рабочих помещений». Написать эссе на тему: «Деловая культура в моей будущей профессии».		2	5	
Дифференцированный зачет				1	
Всего:			96	96	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы учебной дисциплины требует наличия кабинета «Этика делового общения».

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя, оборудованное персональным компьютером с лицензионным или свободным программным обеспечением, соответствующим разделам программы и подключенным к сети Internet и средствами вывода звуковой информации.

- комплект учебных книг по дисциплине; комплект методической литературы по дисциплине; тематические таблицы и плакаты; дидактический, раздаточный материал (карточки-задания, тестовые задания, проверочные задания), методические указания для выполнения практических работ, электронные учебно-методические комплекты по разделам, презентации уроков по темам.

- комплект «Средство контроля знаний»

Технические средства обучения:

- мультимедиапроектор или мультимедийная доска;
- фото или/и видео камера;
- web-камера.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Рогов Е.И. Психология общения, учебник М.: КНОРУС, 2019 г.

Дополнительные источники:

1. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения, учебник. – М.: Академия, 2014.

2. Красникова Е.А. Этика и психология профессиональной деятельности, учебник.- М.:ФОРУМ: ИНФРА-М, 2013.

3. Кузнецов И.Н. Деловое общение, учебное пособие . - М.: «Дашков и К⁰» 2012

4. Столяренко Л.А. Психология делового общения, учебное пособие. – Ростов н/ Дону: Феникс, 2012

5. Чернышева Л.И., «Деловое общение». Электронный учебник. М., "ЮНИТИ", 2011г.

6. Большая энциклопедия. «Этикет и стиль». М.:«Эксмо», 2011.

Интернет - ресурсы:

1. [ilikebooks.ru» shelamova-gm-delovaya-kultura](http://ilikebooks.ru/shelamova-gm-delovaya-kultura)
2. <http://yandex.ru/yandsearch?text=194>
3. [lider21vek.narod.ru»PSY/KONFLIKT.htm](http://lider21vek.narod.ru/PSY/KONFLIKT.htm)
4. [revolution.allbest.ru»Менеджмент»00051463_0.html](http://revolution.allbest.ru/Менеджмент/00051463_0.html)
5. business-letters.ru
6. [working-papers.ru»vidu-delovuh-pisem.html](http://working-papers.ru/vidu-delovuh-pisem.html)

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Текущий контроль успеваемости проводится преподавателем в процессе проведения теоретических и практических занятий, выполнения обучающимися индивидуальных заданий (устный опрос, тестирование, защита проекта и т.д.). Итогом по учебной дисциплине является оценка, полученная на экзамене, который проводится в промежуточную аттестацию. Формы и методы промежуточной аттестации и текущего контроля успеваемости по учебной дисциплине разрабатываются образовательным учреждением и доводятся до сведения обучающихся в течение первых двух

месяцев от начала обучения. Для промежуточной аттестации и текущего контроля успеваемости образовательными учреждениями создаются фонды оценочных средств, предназначенные для определения соответствия (или несоответствия) индивидуальных образовательных достижений основным показателям результатов подготовки.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели результатов подготовки	Формы и методы контроля
<p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Применять коммуникативные навыки общения; - Вести деловое общение по правилам делового этикета; - Различать типы темпераментов; - Применять правила этикета в разговоре по телефону; - Составлять деловые письма; - Принимать и вручать визитные карточки; - Подготовить и провести деловую беседу; - Проводить мероприятия согласно протокола. <p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Правила поведенческого этикета; - Основные сведения о психологии поведения; 	<p>Демонстрация навыков коммуникативного общения;</p> <p>Ведение делового общения по правилам делового этикета;</p> <p>Умение различать типы темперамента;</p> <p>Ведение телефонного разговора по правилам этикета;</p> <p>Презентация делового письма;</p> <p>Умение принимать и вручать визитные карточки;</p> <p>Презентация плана ведения деловой беседы;</p> <p>Презентация протокола мероприятия.</p> <p>Изложение правил поведенческого этикета;</p> <p>Изложение основных сведений о психологии поведения;</p>	<p>устный опрос, тестирование, проверка выполнения практических работ и работ для самостоятельного выполнения.</p>

<ul style="list-style-type: none"> - Средства вербального и невербального общения; - Составляющие внешнего облика; - Стратегию поведения в конфликтных ситуациях; - Требования к речевому этикету; - Способы аргументации; - Правила этикета ведения делового диалога по телефону; - Правила составления деловых писем; - Правила оформления визитных карточек; - Этапы деловой беседы; - Правила проведения и организации протокольных мероприятий; - Требования к рабочему помещению и своему рабочему месту. <p>Компетенции обучающегося формируемые в результате освоения дисциплины.</p>	<p>Установление отличий в средствах вербального и невербального общения;</p> <p>Характеристика внешнего облика специалиста;</p> <p>Изложение стратегии поведения в конфликтных ситуациях;</p> <p>Формулирование требований к речевому этикету;</p> <p>Установление отличий аргументов от фактов;</p> <p>Изложение правил этикета делового разговора по телефону;</p> <p>Изложение правил составления деловых писем;</p> <p>Изложение основных правил оформления визитных карточек;</p> <p>Изложение этапов деловой беседы;</p> <p>Изложение правил проведения протокольных мероприятий;</p> <p>Формулирование требований к рабочему помещению и своему рабочему месту.</p>	
---	--	--

<p>ОК 1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p> <p>ОК 2 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p> <p>ОК 3 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p> <p>ОК 4 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p> <p>ОК 5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 6 Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p> <p>ОК 7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.</p> <p>ОК 8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p>	<p>Демонстрация интереса к будущей профессии.</p> <p>Самостоятельность выполнения заданий; Своевременность выполнения заданий.</p> <p>Демонстрация способности принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p> <p>Эффективный поиск необходимой информации; использование различных источников, включая электронные.</p> <p>Демонстрация умений по поиску нужной информации в электронных научных библиотеках и сайтах.</p> <p>Демонстрация умений работы в коллективе, с коллегами, руководством.</p> <p>Проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий.</p> <p>Организация самостоятельной деятельности; Умение планировать карьеру и повышать квалификацию.</p>	
--	--	--

<p>ОК 9 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.</p> <p>ПК 6.2. Планировать выполнение работ исполнителями.</p> <p>ПК 6.3. Организовывать работу трудового коллектива.</p> <p>ПК 6.4. Контролировать ход и оценивать результаты выполнения работ исполнителями.</p>	<p>Проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности.</p> <p>Умение планировать работу исполнителей.</p> <p>Умение организовывать работу трудового коллектива.</p> <p>Демонстрация умений по контролю и оценке результатов выполнения работ исполнителями.</p>	
--	---	--