

**Министерство образования и науки Калужской области**  
**Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Калужской области «Колледж транспорта и сервиса» г. Сухиничи**

**ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

г.Сухиничи 2015 г.

Программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта далее - ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (СПО) **23.02.03. Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта.**

Организация - разработчик: ГБПОУ КО «Колледж транспорта и сервиса» г. Сухиничи.

Разработчик:

Потапова ЛВ, преподаватель спецдисциплин

## **СОДЕРЖАНИЕ**

	<b>стр.</b>
<b>1. Паспорт программы учебной дисциплины</b>	<b>4</b>
<b>2. Структура и содержание учебной дисциплины</b>	<b>5</b>
<b>3. Условия реализации учебной дисциплины</b>	<b>7</b>
<b>4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины</b>	<b>8</b>

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ.

## 1.1. Область применения программы.

Программа учебной дисциплины является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности/ профессии

### **23.02.03. Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта**

Программа учебной дисциплины может быть использована по специальности

### **23.02.03. Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта**

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы:  
Программа учебной дисциплины входит в общепрофессиональный цикл и относится к общепрофессиональным дисциплинам.

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

Определять (понятие информатизации и информации, процесса сбора, обработки и преобразования информации, информационного процесса, пользоваться основными методами защиты оборудования и программного обеспечения, основные приемы построения разнообразных моделей, создавать табличные и прочие базы данных простейшего типа, составлять элементарные программы на Паскале).

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

Основные понятия и определения, входящие в курс дисциплины ( информация, информационное общество, преобразование информации, сбор, обработка, хранение и передача информации, назначение, строение и свойства основных компьютерных систем и компонентов ПК, моделирование, типы моделирования, виды моделей, формализация, методы исследования моделей, базы данных, типы баз данных, системы управления базами данных, поле, ключевое поле счетчик, типы счетчиков, размер поля, формат поля, обязательное поле, таблицы, запросы, формы, отчёты, сортировка записей, иерархические модели данных сетевые модели данных)

Рекомендуемой количество часов на освоение программы учебной дисциплины

Максимальной учебной нагрузки обучающегося 80 часа, в том числе обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 54 часа самостоятельной работы обучающегося 26 часов.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>80</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>54</b>
<b>В том числе:</b>	
Лабораторные работы	
Практические занятия	<b>24</b>
Контрольные работы	
Курсовая работа (проект)	
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>26</b>
<b>В том числе:</b>	
Самостоятельная работа над курсовой работой (проектом)	
Самостоятельная подготовка к рефератам и докладам	<b>18</b>
Самостоятельная работа по учебному материалу	<b>8</b>
Итоговая аттестация в форме <b>зачёта</b>	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Эстетическое и этическое воспитание</b>	<b>Содержание материала</b>	<b>14</b>	
<b>Тема 1.1. Эстетическая культура</b>	Эстетическая культура.: Эстетика, прекрасное, безобразное. Категории эстетической культуры: Изящное, красота, понятие красоты, общепринятое понятие красоты, нравственная сущность.	<b>2</b>	<b>2</b>
	<b>Самостоятельная работа</b>		
	Подготовить сообщение на тему: Нравственные устои общества	<b>1</b>	
	<b>Практическая работа</b>		
	<b>Содержание материала</b>		
<b>Тема 1.2. Сферы эстетической культуры.</b>	Сферы эстетической культуры: формы эстетической культуры. Искусство: происхождение искусства, познание мира через искусство, дизайн, эстетика быта, мода Музыка: направления и жанры, исполнение. Живопись: направление в живописи Архитектура: эпохи в архитектуре и их отличительные особенности Танец: хореография, танцевальные направления. Прикладное народное творчество: игрушка, вышивка, керамика, финифть, ковка, плетение.	<b>3</b>	<b>2</b>
	<b>Самостоятельная работа</b>	<b>1</b>	
	Подготовка сообщения на тему: Жёстовская роспись; Вологодское кружево. Тульский пряник.		
	<b>Практическая работа</b>		
	<b>Содержание материала</b>		

<b>Тема 1.3.</b>		2	2
<b>Эстетическое воспитание</b>	Эстетическое воспитание: эстетические чувства, эстетический вкус, эстетические потребности, эстетические ценности. Этика: понятие этики, категории этики, мораль, добро и зло. Нормы этики: Сущее и должное, этика делового общения, нравственное поведение людей. Профессиональная этика: вежливость, корректность, внимательность, доброжелательность, эстетическая воспитанность.		
	<b>Самостоятельная работа</b>		
	<b>Подготовка сообщения на тему: Профессиональные моральные нормы.</b>	2	
	<b>Практическая работа</b>		
<b>Раздел 2. Деловой этикет.</b>	<b>Содержание материала</b>		
<b>Тема 2.1. Деловой этикет и его принципы.</b>	Этикет: манеры, виды этикета, принципы этикета, заповеди делового этикета Словесный этикет: обращение, приветствие, представление, культура речи, диалект, произношение, грамматический строй. Жесты или невербальный этикет: бессловесный деловой язык, мимика, жесты, прочтение жестов, рукопожатие, жесты руками. Культура телефонного общения: рекомендации по ведению деловых переговоров по телефону, ответ по телефону, звонок по телефону. Деловая беседа: планирование беседы, этапы беседы, приёмы ведения беседы, интонации и мимика при ведении беседы, взгляд, обращение, аргументирование, законы ведения беседы, слушание, резюмирование беседы, техника общения. Деловая переписка: служебная переписка, служебные письма, виды служебных писем. Визитные карточки: назначение, содержание, техника выполнения, особенности Деловой протокол: понятие, деловые приемы, виды деловых приёмов. Поведение за столом : накрываем на стол, поведение за столом, приемы поведения за столом.	4	2
	за столом, столовые приборы.		
	Самостоятельная работа		
	Подготовка сообщения на тему: как принято вести беседу в разных странах мира.	1	
	Практическая работа		
	Изготовление визитной карточки	4	

<b>Тема 2.2. Эргономика делового помещения.</b>	<b>Содержание материала</b>		2
	Инвентарь рабочего помещения: интерьер, оформление офиса, моменты правильного размещения оборудования в офисе, создание удобств для профессиональной деятельности Сувениры и подарки в деловой сфере: подарок, работа и подарок цена подарка, сувениры, как преподнести подарок. Имидж делового человека: понятие имидж, одежда, обувь макияж, аксессуары, деловой костюм, зонирование делового костюма, маникюр, парфюм и т.д. Этикет деловых отношений: этикет для руководителя, этикет для подчиненных, рекомендации для всех в области делового этикета. Особенности национальной этики: некоторые аспекты зарубежного этикета, подход к традициям этикета в отношении мужчин и женщин.	4	
	<b>Самостоятельная работа</b>		
	Подготовить сообщение на тему: Французский этикет, английский этикет, скандинавский этикет, арабский этикет, русский этикет	2	
	<b>Практическая работа</b> Тестирование на совместимость цветов и цветоощущение.	4	
<b>Раздел 3 Личность и ее индивидуальные особенности.</b>	<b>Содержание материала</b>		2
<b>Тема 3.1. Психология человека.</b>	Психология как наука: психология, психика, ощущения, чувствительность Основные формы психических явлений: восприятие, память, мышление, внимание, индивидуальность.	1	
	<b>Самостоятельная работа</b>	1	
	Подготовить тему основные формы психических проявлений к тестированию Провести дома психометрический тест		
	<b>Практическая работа</b> Тестирование на внимание	4	
<b>Тема 3.2. Личность</b>	<b>Содержание материала</b>		



	Понятие личности: направленность, человеческие потребности, способности, Виды способностей	1	
	<b>Самостоятельная работа</b>	2	
	Проработка теоретического материала.		
	<b>Практическая работа</b>	4	
	Определение направленности творческой деятельности.		
	<b>Содержание материала</b>		
<b>Тема 3.3. Эмоциональный мир</b>	Чувства: эмоции, настроение, виды эмоций, страсть, аффект, виды чувств, нравственные чувства, интеллектуальные чувства, эстетические чувства, выразительность движений, коммуникативная направленность	1	
	<b>Самостоятельная работа</b>		
	Подготовится к тестированию по теме чувства	2	
	<b>Практическая работа</b>	2	
	Как управлять своими эмоциями.		
	<b>Содержание материала</b>		
<b>Тема 3.4. Характер и темперамент личности.</b>	Характер: типы характера, темперамент, типы темперамента, свойства темперамента, реактивность, сензитивность, активность, соотношение реактивности и активности, темп реакции, эмоциональная возбудимость, пластичность и ригидность, экстарверсия-интроверсия, холерик, флегматик, сангвиник, меланхолик, воля, волевые качества.	1	
	<b>Самостоятельная работа</b>		
	Подготовится к тестированию. Провести определение типов темперамента родных.	2	

	<b>Практическая работа</b>		
	Тестирование		
<b>Раздел 4.</b>	<b>Содержание материала</b>		
<b>Тема 4.1.Общение-основа человеческого бытия.</b>	Общение: понятие общения, типы собеседников, непосредственное общение, прямое общение, межличностное общение, массовое общение. Типы общения: императивное, манипулятивное, диалогическое общение, функции общения, виды общения. «контакт масок», примитивное общение, формально-ролевое общение, деловое общение, светское общение.	2	2
	<b>Самостоятельная работа</b>	2	
	Подготовится к тестированию по теме общение, виды общения.		
	<b>Практическая работа</b>		
	Тестирование	2	
<b>Тема 4.2. Роль восприятия в процессе</b>	<b>Содержание материала</b>	2	
	Структура общения, перцепция, фактор превосходства, фактор привлекательности, фактор отношения к нам, искажения, эффект ореола, эффект проекции, эффект упреждения, эффект первичности и новизны, стереотипизация, популярные стереотипы.		
	<b>Самостоятельная работа</b>	2	
	Работа с литературой		
	<b>Практическая работа</b>	2	
	Тестирование на типизацию и стереотипирование		

<b>Тема 4.3. Понимание в процессе общения.</b>	<b>Содержание материала</b>	1	
	Идентификация, психологические механизмы восприятия, эмпатия, аттракция, рефлексия, каузальная атрибуция, личностная атрибуция, обстоятельственная атрибуция, стимульная атрибуция, внешняя и внутренняя атрибуция.		
	<b>Самостоятельная работа</b>	2	
	Работа с литературой		
	<b>Практическая работа</b>		
<b>Тема 4.4. Общение, как взаимодействие.</b>	<b>Содержание материала</b>	1	
	Интерактивная сторона общения, способы поведения человека в контексте общения, характеристика способов поведения.		
	<b>Самостоятельная работа</b>	2	
	Работа с литературой		
	<b>Практическая работа</b>		
<b>Тема 4.5. Вербальное и невербальное общение.</b>	<b>Содержание материала</b>	2	
	Коммуникативная сторона общения : вербальный уровень, коммуникативные барьеры, фонетический барьер, стилистический барьер, логический барьер, барьеры социально-культурного различия, барьер отношения, кинесика, экстралингвистика, такесика, проксемика. Мимика и жесты: мимика, выражение лица, улыбка, взгляд, жесты, механизм обратной связи, виды жестов, жесты оценки, жесты самоконтроля, жесты доминирования, жесты расположения, поза, голос, тембр, проксемика,.		

	<b>Самостоятельная работа</b>	2	
	Подготовка к тестированию по теме 4.		
	<b>Практическая работа</b>		
<b>Раздел 5. Конфликты в деловом общении.</b>			
<b>Тема 5.1. Конфликт и его структура</b>	<b>Содержание материала</b>	1	
	Поведение в конфликте: понятие конфликта. механика и схематика развития конфликта. Конфликтогенезис: конфликтная ситуация, инцидент, конфликт		
	<b>Самостоятельная работа</b>	1	
	Работа с литературой		
	<b>Практическая работа</b>		
<b>Тема 5.2. Стратегия и правила поведения в</b>	<b>Содержание материала</b>	1	
	Классификация конфликтов: продуктивные конфликты. непродуктивные конфликты. Стратегия поведения в конфликте: сотрудничество, соперничество, компромисс.		
	избегание, приспособление, в конфликте можно..., в конфликте нельзя... .		
	<b>Самостоятельная работа</b>	1	
	Работа с литературой		
	<b>Практическая работа</b>		
<b>Тема 5.3. Эмоциональное реагирование и</b>	<b>Содержание материала</b>	2	

	Правила поведения в конфликтной ситуации		
	Эмоциональное регулирование в конфликте: этап «Выпускания пара», сбивание		
	агрессии. «разговор о чувствах». соображения, достойное поведение в конфликте, вредность доказывания, уход от конфликта.		
	<b>Самостоятельная работа</b>		
	Подготовка к тестированию по теме 5	1	
	<b>Практическая работа</b>		
	<b>ВСЕГО:</b>	54+26	

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Требование к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета

Оборудование учебного кабинета

Технические средства обучения: ПК и мультимедийное оборудование.

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых ученых изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

Основные источники:

1. В.И.Толстых «Эстетическое воспитание» Москва, 1999 год
2. Г.М.Шеламова «Этикет делового общения» Москва, 2005 год
3. Г.М.Шеламова «Деловая культура и психология общения», 2005 год.

### 4. КОНТРОЛЬ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка:

Результаты обучения (основные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Определять основные понятия по дисциплине. Уметь находить варианты решений различных ситуаций. Связанных с этикой и эстетикой деловых отношений В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:	Устный опрос, тестирование, письменная работа (комбинируется)
Основные понятия и определения, входящие в курс дисциплины (эстетика, мир прекрасного, искусство, культура, виды искусства, эстетика в труде, научная организация труда, техническая эстетика, досуг, манеры, художественный образ, жанры искусства, деловая беседа, переговоры, деловой этикет)	Устный опрос, тестирование, письменная работа (комбинируются)