ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ

ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

«ИРКУТСКИЙ ТЕХНИКУМ ТРАНСПОРТА И СТРОИТЕЛЬСТВА»

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

**Рабочая ПРОГРАММа УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**КУЛЬТУРА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ**

по специальности среднего профессионального образования

23.02.06 Техническая эксплуатация подвижного состава железных дорог

|  |  |
| --- | --- |
|  | Квалификации: техник  Форма обучения: заочная  Нормативный срок обучения 3 года 10 месяцев  Уровень образования: среднее общее образование |

Иркутск, 2020

Программа учебной дисциплины разработана с учетом требований Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 23.02.06 Техническая эксплуатация подвижного состава железных дорог

**Разработчик:**

Северина Светлана Владимировна преподаватель государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения Иркутской области «Иркутский техникум транспорта и строительства»

Рассмотрена и одобрена на заседании

ДЦК

Протокол №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от «\_\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2020 г.

Председатель ДЦК

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **стр.** |
| **1.ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | **4** |
| **2.СТРУКТУРА и содержание УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | **5** |
| **3.условия реализации программы учебной дисциплины** | **9** |
| **4.Контроль и оценка результатов Освоения учебной дисциплины** | **10** |

1. **паспорт ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности среднего профессионального образования 23.02.06 Техническая эксплуатация подвижного состава железных дорог

Программа может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки).

1.2. **Место учебной дисциплины в структуре** образовательной программы среднего профессионального образования подготовки квалифицированных рабочих, служащих**:** дисциплина входит: профессиональный цикл.

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

-использовать знания нормативной этики в своей профессии;

- применять правила делового этикета;

- поддерживать деловую репутацию;

- соблюдать требования культуры речи при устном, письменном

обращении;

- пользоваться простейшими приёмами саморегуляции поведения в

процессе межличностного общения;

-выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;

-налаживать контакты с партнёрами;

-организовывать рабочее место.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

-понятие профессиональной этики, ее основные категории;

-этику деловых отношений;

-основы деловой культуры в устной и письменной форме;

-нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной

обстановке;

-основные правила этикета;

-основы психологии производственных отношений;

-основы управления и конфликтологии.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 54 часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 10 часов;

самостоятельной работы обучающегося 44 часа.

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

|  |  |
| --- | --- |
| Вид учебной работы | Количество часов |
| Максимальная учебная нагрузка (всего) | 54 |
| Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего) | 10 |
| в том числе: |  |
| практические занятия |  |
| Домашняя контрольная работа | 1 |
| Самостоятельная работа обучающегося (всего) | 44 |
| Итоговая аттестация в форме зачета | |

**2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины Культура профессионального общения**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся. | Объем часов | | Уровень освоения |
|  | 1 | 2 | 3 | | 4 |
|  | **Раздел 1. Этическая культура** |  |  | |  |
|  |  | **Содержание учебного материала** | *1* | |
| **1-2** | **Этика и мораль**.  Роль учебной дисциплины в овладении обучающимися профессиональными умениями в сфере обслуживания, в совершенствовании межличностного взаимодействия. Задачи и содержание учебной дисциплины. Нравственность. Категории этики и нормы морали.  Общие сведения об этической культуре. | *2* | | *2* |
| **3-4** | **Профессиональная этика**  Генезис профессиональной этики. Историческое становление профессиональной морали.  Этические нормы в деловом общении: вежливость, предупредительность,  тактичность, корректность.  Профессиональная этика. Профессиональные моральные нормы. Профессионализм  Национальные особенности делового общения. Уровни деловой культуры  и   этики  делового общения. Правила делового поведения в конкретных ситуациях | *2* | | *2* |
|  | **Самостоятельная работа**  Поведение человека в организации и типы сотрудников. Закономерности межличностных отношений с точки зрения решения этических задач в процессе профессиональной деятельности | *10* | | *2* |
|  | **Самостоятельная работа**  Общие понятия об общении и деловых отношениях. Основные составляющие личностных качеств, интересов и склонностей высококлассного специалиста, востребованного на рынке труда. | *10* | |
|  |  |  | |
|  |  |  | |
| **5-6** | **Раздел 2 Деловой этикет** | **Содержание учебного материала** |  | |
| **Деловой этикет**.  Этикет, история возникновения и развития.  Сферы действия этикета. Виды и принципы этикета.. Заповеди делового этикета Дж.. Ягера. Этикет деловых отношений. | *2*  *10* | | *2* |
|  | **Самостоятельная работа.**  Словесный этикет. Основные требования к речи: тон, артикуляция, произношение, громкость, точность в подборе слов. Выразительность речи.Исключение шаблонных выражений из речи будущего специалиста. Элементы речевого этикета: формы общения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в деловых ситуациях. Культура речи как неотъемлемая часть делового общения. Понятие невербального языка. Невербальный язык – элемент общей культуры поведения. Использование жестов в деловом общении. | *2* |
|  | **Самостоятельная работа**  Телефонное общение Телефонный разговор как оперативное средство двустороннего обмена информации. Культура телефонного общения – средство формирования имиджа делового человека и имиджа учреждения. Рекомендации ведения телефонного разговора.. | *4* | | *2* |
| **7-8** | **Практическое занятие 1: Изучение этапов деловой беседы.** Деловая беседа**.** Беседа как необходимый элемент развития личных контактов в деловых отношениях. Закономерности, традиции, этапы деловой беседы. Ведущие элементы в подготовке деловой беседы. Аргументы, сильные и слабые, как составные части деловой беседы.. Законы аргументации и убеждения. Нерефлексивное и рефлексивное слушание.  Закономерности деловой переписки. Виды деловых писем. | *2* | | *3* |
|  |  | |  |  |
|  | **Самостоятельная работа обучающихся**  Выполнение индивидуального задания «Создание образа современного делового человека. Типы визитных карточек**.** Правила вручения и получения визитных карточек. Правила оформления визитных карточек | *10* | | *2* |
|  |  |  |  | |
|  | **Самостоятельная работа.**  Изучение форм и функции общения. «Абстрактные типы» собеседников. Структура общения. Перцептивное общение. Понимание в процессе общения.Понятие о конфликтологии. Кодекс поведения в конфликте. Личный контроль над эмоциональным состоянием. Непродуктивные и конструктивные конфликты. Стратегии поведения в конфликте. | | *10* | *2* |
| **9-10** | **Корпоративный имидж предприятий «ОАО» РЖД.** Разработка элементов корпоративного имиджа **Зачет** | *2* | | *3* |
|  |  |  |  | |
|  |  | ИТОГО | 54 | |

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);

2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);

3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

**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 обучающихся;

- рабочее место преподавателя;

- комплект дидактических пособий «Эстетическая культура», «Этическая культура», «Деловой этикет», «Культура межличностных отношений»;

- наглядные пособия (в электронном виде в том числе);

- подборка учебных фильмов (видеофрагменты из художественных фильмов, записей телепрограмм и т.д.);

- комплект психологических тестов.

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением и мультимедиапроектор.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основной источник

1.Шеламова Г.Н. Культура делового общения при трудоустройстве:учебное пособие — М.Издательский центр«Академия», 2018.

Дополнительные источники для студентов:

1.Алехина И.И.Имидж и этикет делового человека. М.: «ОЛМА – ПРЕСС Образование», 2008.-80с.

2.Безюлева Г.В., Чиркова М.А. Развитие коммуникативных качеств учащихся. – М.: «Просвещение», 2008.-120с.

3.Бекетовова Е.Е. Тайны общения: Сборник ситуативных задач-тестов по психологии делового общения. – М.: Издательский дом «Дрофа», 2009.-60с.

4.Крижанская, Ю.С. Грамматика общения.– М.: Смысл; М.: Академический проект [СПб.], 2009. – 167с. (Психол. культура)

Интернет - ресурсы:

<http://obuk.ru> - электронная библиотека открытый доступ.

<http://otherreferats>. a//best. Ru/culture/00028441- 0.htm/ Коллекция рефератов по деловой культуре.

<http://www.syntone.ru/library/books/content/4714.html>

<http://www.mirknig.com/knigi/guman_nauki/1181478063-kultura-delovogo-obscheniya-uchebnoe-posobie.html>

<http://joinonline.alphaomegainstruments.org/skachat-uchebniki/delovaya-kultura-uchebnik-skachat-besplatno.html>

**4. Контроль и оценка результатов освоения Дисциплины**

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

|  |  |
| --- | --- |
| Результаты обучения  (освоенные умения, усвоенные знания) | Формы и методы контроля и оценки результатов обучения |
| *1* | *2* |
| Умения: |  |
| применять правила делового этикета | устный персональный опрос;  оценка по результатам выполнения работы на практических занятиях;  оценка выполнения индивидуальных заданий. |
| поддерживать деловую репутацию | оценка по результатам выполнения работы на практических занятиях;  оценка выполнения индивидуальных заданий. |
| соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении | оценка по результатам выполнения работы на практических занятиях;  оценка выполнения индивидуальных заданий;  оценка выполнения реферата. |
| пользоваться простейшими приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. | оценка по результатам выполнения работы на практических занятиях;  самооценка ;  оценка выполнения индивидуальных заданий. |
| -выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке | оценка по результатам выполнения работы на практических занятиях;  самооценка;  оценка выполнения индивидуальных заданий. |
| налаживать контакты с партнёрами | оценка по результатам выполнения работы на практических занятиях;  оценка выполнения индивидуальных заданий. |
| организовывать рабочее место | оценка по результатам выполнения работы на практических занятиях;  оценка выполнения индивидуальных заданий. |
| Знания: |  |
| этика деловых отношений | устные опросы;  тестирование;  оценка выполнения самостоятельных работ: заполнение таблиц, подготовки сообщений. |
| основы деловой культуры в устной и письменной форме | тестирование;  оценка выполнения реферата;  оценка выполнения индивидуальных заданий. |
| нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной  обстановке | оценка по результатам выполнения работы на практических занятиях;  оценка контрольной работы;  оценка выполнения самостоятельных работ |
| основные правила этикета | оценка выполненных практических заданий;  оценка выполнения индивидуальных заданий;  оценка выполнения самостоятельных работ |
| основы психологии производственных отношений | тестирование;  оценка контрольной работы;  оценка выполнения самостоятельных работ. |
| основы управления и конфликтологии | тестирование;  оценка по результатам выполнения работы на практических занятиях;  оценка выполнения самостоятельных работ;  оценка выполнения индивидуальных заданий;  оценка контрольной работы. |