# Эмблема ССКОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ

**«СМОЛЕНСКИЙ СТРОИТЕЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»**

**Рабочая ПРОГРАММа УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ**

**для подготовки специалистов среднего звена по специальности**

**43.02.14 Гостиничное дело**

2021 г.

BD21303_

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Рассмотрена**  на заседании цикловой комиссии специальностей 08.02.07, 08.02.11, 43.02.10, 43.02.14 и ППКРС  Протокол № 1 от 27.08.2021 г.  Пред. цикловой комиссии  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А. В. Домнина  Протокол № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г.  Пред. цикловой комиссии  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Протокол № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г.  Пред. цикловой комиссии  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Протокол № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г.  Пред. цикловой комиссии  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **рекомендована**  к утверждению Педагогическим советом  Протокол № \_1\_\_  от «30» августа 2021 г.  Протокол № \_\_\_\_  от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г.  Протокол № \_\_\_\_  от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г.  Протокол № \_\_\_\_  от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г. | **УТВЕРЖДАЮ**  Директор колледжа  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.В. Зенкина  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2021 г.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.В. Зенкина  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.В. Зенкина  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.В. Зенкина  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г. |

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) **43.02.14 Гостиничное дело**

**Организация-разработчик: ОГБПОУ «Смоленский строительный колледж»**

с учётом требований рабочей программы воспитания по профессии

43.01.14 Гостиничное дело

**Организация-разработчик**: ОГБПОУ «Смоленский строительный колледж»

**Разработчик:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Место работы | Занимаемая должность | Инициалы, фамилия |
| ОГБПОУ «Смоленский строительный колледж» | преподаватель общепрофессиональных дисциплин | Е. М. Бочкарева |
|  | методист | А. В. Домнина |

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | стр. |
| **1** | **ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | 4 |
| **2** | **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | 5 |
| **3** | **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | 8 |
| **4** | **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | 10 |

**1. паспорт РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

# **ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ**

* 1. **Область применения программы**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

**1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:**

Учебная дисциплина Д**еловое общение** относится к обще гуманитарному и социально-экономическому циклу.

**1.3. Цель и планируемые результаты освоения учебной дисциплины:**

Основная цель курса «Делового общения» - формирование у студентов правил современной деловой коммуникации.

Указанная цель достигается посредством решения следующих задач:

- овладение студентами теоретических основ делового взаимодействия (историческими и этико - психологическими);

- приобретение навыков грамотного делового общения, формирование соответствующих нравственных и психологических качеств;

- воспитание у студентов толерантности в процессе деловой коммуникации

В результате освоения дисциплины студент должен знать определения терминов этика, мораль, нравственность, профессиональная культура.

Уметь применять в деловой сфере моральные нормы, использовать технологии общения, демонстрировать способность анализировать конфликтные ситуации и уметь находить рациональные решения в выборе поступков.

Учебная дисциплина направлена на формирование следующих общих компетенций:

|  |  |
| --- | --- |
| ОК 01 | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам |
| ОК 02 | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности |
| ОК 03 | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. |
| ОК 04 | Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. |
| ОК 05 | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. |
| ОК 06 | Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей. |
| ОК 09 | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности |

# **2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

# **ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ**

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид учебной работы** | **Объём часов** |
| **Объем образовательной программы** | **38** |
| **Объём работы обучающегося во взаимодействии с преподавателем** | **36** |
| в том числе: |  |
| теоретическое обучение | **24** |
| практические занятия | **12** |
| контрольные работы |  |
| **Самостоятельная работа обучающегося**  в том числе:   * Работа с учебной, научно-популярной литературой * Работа с электронными ресурсами * Подготовка к дифференцированному зачету | **2** |
| **Промежуточная аттестация в форме *комплексного дифференцированного зачета*** |  |

# **2.2. Рабочий тематический план и содержание учебной дисциплины «Деловое общение»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование**  **разделов и тем** | **Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся** | **Объем часов** | **Уровень освоения** |
| **1** | 2 | 3 | 4 |
| **Раздел 1 «ОБЩЕНИЕ И ВЗАИМОПОНИМАНИЕ»** | | **8** |  |
| **Тема 1.1. Понятие делового общения: многообразие его целей и форм** | **Содержание учебного материала**  1. Общение как процесс взаимодействия людей, социальных групп, общностей.  2. Этапы, виды и функции общения.  3. Специфика делового общения: понятие эффективной коммуникации и коммуникативной компетенции. | 2 | 1 |
| **Тема 1.2. Теоретические и практические основы этики делового общения.** | **Содержание учебного материала**  1. Портрет современного российского делового человека. Нравственный облик и система ценностей отечественного делового человека.  2. «Кодекс чести» русского руководителя и предпринимателя. Зарубежные традиции делового поведения. В единстве отечественных традиций и зарубежного опыта - залог успеха.  3. Важнейшие направления этического и психологического знания, положенные в основу этики делового общения. | 2 | 1 |
| **Тема 1.3. Социально – психологические аспекты делового общения** | **Содержание учебного материала**  1. Взаимопонимание как основа и цель делового общения.  2. Уровни понимания.  3. Детерминанты межличностного восприятия.  4. Источники ошибок восприятия.  5. Коммуникативные просчеты. | 2 | 1 |
| **Практическое занятие № 1**. Самопрезентация в общении. Способы влияния на партнера в процессе делового общения». | 2 | 2 |
| **Раздел 2 «ОСОБЕННОСТИ ВЕРБАЛЬНОГО И НЕВЕРБАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ»** | | **12** |  |
| **Тема 2.1. Этика речевого общения** | **Содержание учебного материала**  1. Вербальное общение (речь) как универсальная знаковая система человеческой коммуникации.  2. Речевые нормы и культура речи. | 2 | 1 |
| **Содержание учебного материала**  1. Условия эффекта речевого воздействия.  2. Риторические приемы «убеждающей коммуникации». | 2 | 1 |
| **Тема 2.2. Стратегии устных деловых коммуникаций** | **Содержание учебного материала**  1. Деловая беседа как основная форма делового общения: структура, функции, подготовка.  2. Переговоры как форма деловой коммуникации  3. Этапы и правила деловой дискуссии. | 2 | 1 |
| **Практическое занятие № 2**  «Деловое совещание: подготовка и проведение.» | 2 | 2 |
| **Тема 2.3. Конфликтные ситуации в деловом общении.** | **Содержание учебного материала**  1. Виды конфликтов в деловом общении.  2. Причины возникновения конфликтов.  3. Поведение в ситуации конфликта: как не допустить конфликтной ситуации; как вести себя в конфликтной ситуации; как выйти из ситуации конфликта с наименьшими потерями.  4. Актуальность выработки толерантной модели поведения и реализация ее в ситуации конфликта. | 2 | 1 |
|  | **Практическое занятие № 3** «Решение конфликтных ситуаций» | 2 | 2 |
| **Раздел 3 «ЭТИКА УСПЕХА»** | | **14** |  |
| **Тема 3.1. Дистанционное речевое общение** | **Содержание учебного материала**  1. Особенности, этические принципы и факторы успешности делового телефонного разговора.  2. Структура и требования к деловым письмам.  3. Их разновидности (соглашения, запросы, сопроводительные письма, благодарности, соболезнования, извинения и др.) | 2 | 1 |
| **Практическое занятие № 4**  «Язык служебных документов (Приказ, протокол, договор, объяснительная записка, докладная и др.)». | 2 | 2 |
| **Тема 3.2. Деловая этика и успех** | **Содержание учебного материала**  1. Имиджелогия.  2. Составляющие имиджа делового мужчины и деловой женщины. Как их создать?  3. Карьера и правила ее построения.  4. Факторы успеха (способности, сила воли, компетентность, внешние условия).  5. Успех и мотивация. | 2 | 1 |
| **Практическое занятие № 5** «Анализ стилей делового общения. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению» | 2 | 2 |
| **Тема 3.3. Национальные особенности деловых коммуникаций** | **Содержание учебного материала**  1. Специфика делового взаимодействия с иностранными партнерами: толерантность и знание национального менталитета стран.  2.Унифицированны й вид современной международной этики деловых отношений и своеобразие этики бизнеса каждой страны. | 2 | 1 |
| **Содержание учебного материала**  1. Национальные особенности американцев и американский стиль деловых отношений.  2. Особенности стиля делового взаимодействия в странах Западной Европы.  3. Этика делового общения в Японии, Китая.  4. Этика делового общения в Арабских странах | 2 |
| **Практическое занятие № 6** | 2 |
|  | Самостоятельная работа (подготовка к зачету) | 2 |  |
|  | **Комплексный дифференцированный зачет** | **2** |  |
| **ВСЕГО:** | | **38** |  |

**3. условия реализации программы дисциплины**

**3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета

Оборудование учебного кабинета:

Посадочных мест по количеству обучающихся;

Рабочее место преподавателя;

Комплект учебников.

# **3.2. Информационное обеспечение обучения**

**3.2.1. Печатные издания**

**Основные источники**

1. Жернакова, М. Б. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 370 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07978-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/442319>
2. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 247 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09063-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/441921>
3. Собольников, В. В.  Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/441942>
4. Родыгина, Н. Ю.  Этика деловых отношений : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 431 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11048-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/444374>

**Дополнительная литература**

1. Алехина И. Имидж и этикет делового человека. М., 2016.
2. Бишоф А. Секреты эффективного делового общения. М.. 20016.
3. Ботавина Р.Н. Этика делового общения. М., 2015.
4. Венедиктова В.И. О деловой этике и этикете. М., 2014.
5. Кибанов А.Я.. Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика делового общения. М., 2015.
6. Ковальчук А.С. Основы имиджелогии и делового общения: учебное пособие для студентов вузов. Ростов н/Д. 2017.
7. Оливер Д. Как победить в переговорах. СПб., 2013.
8. Травин В.В. Деловое общение. М., 2014.
9. Уилки Хелен. Основы делового общения. М., 2014.
10. Форсайт Патрик. Успешные переговоры. М., 2014.
11. Шотт Б. Как вести переговоры. М., 2016.

**Интернет - ресурсы (ИР)**

* «Российский общеобразовательный портал». [http://www.school.edu.ru.](http://www.school.edu.ru/)
* <http://www.granitvtd.ru/index.php?option=com_content&task=view&id=37&Itemid=9>
* [http://inggraf. narod.ru/stroi.htm](http://inggraf.narod.ru/stroi.htm)
* <http://www.vipkro.wladimir.ru/elkursy/html/IZO/tumanova2.htm>

**3.3 Организация образовательного процесса**

Учебная дисциплина «Деловое общение» относится к обще гуманитарному и социально-экономическому циклу. Дисциплина направлена на освоение общих компетенций.

**3.4 Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Требования к квалификации педагогических работников наличие среднего профессионального образования - программы подготовки специалистов среднего звена или высшего образования - бакалавриат, направленность (профиль) которого, как правило, соответствует преподаваемому учебному предмету, курсу, дисциплине (модулю). Дополнительное профессиональное образование на базе среднего профессионального образования (программ подготовки специалистов среднего звена) или высшего образования (бакалавриата) - профессиональная переподготовка, направленность (профиль) которой соответствует преподаваемому учебному предмету, курсу, дисциплине (модулю).

При отсутствии педагогического образования допускается дополнительное профессиональное образование в области профессионального образования и (или) профессионального обучения.

Педагогические работники (включая преподавателя) обязаны проходить в установленном законодательством РФ порядке обучение и проверку знаний и навыков в области охраны труда. Рекомендуется обучение по дополнительным профессиональным программам по профилю педагогической деятельности не реже одного раза в три года.

Требования к опыту практической работы. Опыт работы в области профессиональной деятельности, осваиваемой обучающимися и (или) соответствующей преподаваемому учебному предмету, курсу, дисциплине (модулю) обязателен для преподавания по профессиональному учебному циклу программ среднего профессионального образования и при несоответствии направленности (профиля) образования преподаваемому учебному предмету, курсу, дисциплине (модулю). При этом объем (длительность) данного опыта не устанавливается.

**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Контроль и оценка** результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения теоретических занятий и контрольных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных занятий, проектов.

|  |  |
| --- | --- |
| **Результаты обучения (освоения умения, усвоенные знания)** | **Формы и методы контроля и оценки результатов обучения** |
| **В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:** | **Контроль выполнения практических работ.** |
| применять в деловой сфере моральные нормы | Экспертная оценка результативности выполнения заданий. |
| использовать технологии общения | Экспертная оценка результативности выполнения заданий. |
| демонстрировать способность анализировать конфликтные ситуации | Экспертная оценка результативности выполнения заданий. |
| находить рациональные решения в выборе поступков | Экспертная оценка результативности выполнения заданий. |
| **В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:** | **Тесты; Срезы;**  **Зачеты по темам и разделам;**  **Текущий контроль в форме: фронтальный опрос; индивидуальный опрос;**  **Дифференцированный зачет** |
| определения терминов этика, мораль, нравственность, профессиональная культура. | Экспертная оценка, направленная на оценку сформированности компетенций, проявленных в ходе теоретических занятий и самостоятельной работы. |