Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение   
«Ташлинский политехнический техникум»  
с. Ташла Оренбургской области

**Программа дополнительного  
 профессионального образования  
«Культура делового общения»**

с. Ташла, 2023

Организация-разработчик: Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Ташлинский политехнический техникум» с.Ташла Оренбургская область   
Разработчики программы:   
Заведующая мастерской «Сельскохозяйственные биотехнологии» Жинбаева Н.Н.  
Председатель МК, преподаватель профессионального цикла Мамотенко Л.Н.  
Заместитель директора по УПР Юдин А.Ю.  
Преподаватель профессионального цикла Караваева Е.А.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании методической комиссии профессионального цикла от от 10.01.2023 протокол №5.

**Дополнительная профессиональная программа «Культура делового общения»**

**1. Цели реализации программы   
  
1.** Дополнительная профессиональная программа предназначена для изучения основ делового общения в профессиональной деятельности, направленных на совершенствование у студентов навыков делового общения, самопрезентации для участия в собеседованиях.   
 **2. Требования к результатам обучения.   
 Планируемые результаты обучения  
  
2.1. Характеристика нового вида профессиональной деятельности, трудовых функций и (или) уровня квалификации**Программа разработана в соответствии с:  
- Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273-ФЗ;  
- Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 02.07.2013 №513 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение».  
 К освоению программы допускаются лица, имеющие имеющие среднее общее образование. Медицинские ограничения регламентированы Перечнем медицинских противопоказаний Минздрава России.  **2.2. Требования к результатам освоения программы**В результате освоения программы у слушателя должны быть сформированы компетенции, в соответствии с разделом 2.2 программы.  
В результате освоения программы слушатель должен  
**уметь:**

 - осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

- пользоваться приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

- передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;

- принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме;

- поддерживать деловую репутацию;

- создавать и соблюдать имидж делового человека;

- организовывать деловое общение подчиненных.

**знать:**

- правила делового общения;

- этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами;

- основные техники и приемы общения; правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования, инструктирования;

- формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;

- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;

- составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары и иное;

- правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения. **3. Содержание программы**  
Трудоёмкость обучения: 72 академических часа.  
Форма обучения: очная **3.1. Учебный план**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п\п | Наименование разделов дисциплин | Количествочасов | Форма контроля |
|  | Входная диагностика слушателей по основным разделам программы | 1 | тестирование |
|  | Базовая часть | **30** |  |
| I | Основные закономерности процесса общения. | 10 | Устный опрос, тестирование, решение задач, итоговая аттестация |
|  | Восприятие и познание людьми друг друга. | 10 |
|  | Оптимизация процесса общения. | 10 |
|  | Профильная часть | **31** |  |
| II | Индивидуальное общение и работа с группой. | 16 | Устный опрос, тестирование, решение задач, итоговая аттестация |
|  | Особенности делового общения в странах  мира. | 15 |
|  | Итого | **61** |  |
|  | Внеаудиторная самостоятельная работа |  |  |
|  | Подготовка рефератов, сообщений,  индивидуального проекта, с использованием  информационных технологий и др. | 10 |  |
|  | Промежуточная аттестация в форме зачёта | 1 |  |
|  | Всего | **72** |  |

**3.2. Содержание учебных дисциплин**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование разделов и дисциплин | Характеристика основных видов учебной деятельности | Кол-во часов | Форма контроля |
|  | Входная диагностика слушателей по основным разделам программы | Предмет курса, категории «общения» и «деятельности» в психологии; знать основные понятия и определения;  определять цели, функции, виды и уровни общения;  Общение как обмен информацией. Общение как межличностное взаимодействие. Общение как понимание людьми друг друга. | 1 |  |
|  | Базовая часть | | 30 |  |
|  | Основные  закономерности  процесса общения | Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности. Свободно общаться с людьми, выслушивать их, аргументировать свою точку зрения. Создавать атмосферу доброжелательности в процессе общения. Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения | 10 | Устный опрос, тестирование, решение задач, итоговая аттестация |
|  | Восприятие и познание  людьми друг друга | Виды социальных взаимодействий. Ролевое взаимодействие. Возникновение психологических барьеров при взаимодействии. Виды взаимодействия. Методы психологического влияния в процессе общения. Определение стиля взаимодействия. Определение понятий «этика общения». Определение собственного стиля делового общения. Исследование  нравственной культуры личности обучающихся. Оценка этикета делового общения по телефону с точки зрения: а) правильности построения разговора б) этикета делового общения по телефону в)  речевых правил и особенностей телефонных разговоров. | 10 |
|  | Оптимизация процесса общения | Техники для выявления скрытых мотивов и интересов собеседников. Техники поведения в ситуации конфликта, просьбы и отказа. Техники влияния и противодействия. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта. Активные методы повышение коммуникативной компетентности. Применение навыков компетентного общения при трудоустройстве.  Понятие «конфликта». Причины конфликтов в общении.  «Определение уровня конфликтности личности. Способы реагирования в конфликте  Анализ поведения в конфликтной Использование приемов урегулирования. | 10 |
|  | **Профильная часть** | | 31 |  |
|  | Индивидуальное  общение и  работа с группой | Подготовка и организация совещания; отработка навыков проведения интервью; оценка проведения делового совещания директором. Разработка критериев эффективности делового совещания.  Подготовка, ведение, завершение деловых переговоров и анализ их итогов. Подготовка рабочих и итоговых документов. Учет дополнительных факторов общения: внешний вид, возрастные особенности поведения, статус, выполняемая роль и групповая принадлежность.  Составление и редактирование текста выступления. Представление перед заинтересованной аудиторией новой или модифицированной продукции, услуги, идеи в сочетании с представлением ее созидателей. Правила презентации. Правила присутствия на официальном приеме.  Составление образцов деловой документации. Работа с электронной почтой. Психологические свойства преуспевающего человека. Проведение собеседования при приёме на работу. | 16 | Устный опрос, тестирование, решение задач, итоговая аттестация |
|  | Особенности делового общения  в странах мира | Учет особенностей общения представителей различных наций. Историческое формирование норм нравственности. Религиозное воздействие на развитие национального самосознания и  самоопределения. | 15 |

**3.3. Материально-технические условия реализации программы**

Реализация программы требует наличия учебного кабинета компьютерного класса; библиотеки, читального зала с выходом в Интернет, актового зала.  
**Оборудование учебного кабинета:**

- Интерактивная доска с мультимедийным сопровождением;

- Посадочные места по количеству обучающихся;

- Рабочее место преподавателя;

- Комплект учебно-наглядных пособий

**Технические средства обучения:**

- Компьютер с лицензионным программным обеспечением.

- Экран.

- Проектор.

**3.4. Учебно-методическое обеспечение программы**

- техническое описание компетенции;  
-комплект оценочной документации;  
- печатные раздаточные материалы для слушателей;  
- учебные пособия, изданных по отдельным разделам программы;  
- профильная литература;  
- отраслевые и другие нормативные документы;  
- электронные ресурсы и т.д. **4. Кадровое обеспечение программы**

Реализация программы обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими среднее профессиональное или высшее профессиональное образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины (модуля). Профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся за освоение обучающимся профессионального цикла, эти преподаватели и мастера производственного обучения проходят стажировку в профильных организациях не реже одного раза в год. Для организации практического обучения в качестве наставников привлекаются специалисты базовых предприятий из числа квалифицированных и опытных работников.  
 **5. Оценка качества освоения программы**

Промежуточная аттестация по программе предназначена для оценки освоения слушателем модулей программы и проводится в виде зачетов и (или) экзаменов. По результатам любого из видов итоговых промежуточных испытаний, выставляются отметки по двухбалльной («удовлетворительно» («зачтено»), «неудовлетворительно» («не зачтено»)) или четырех балльной системе («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»).  
 Итоговая аттестация проводится в форме квалификационного экзамена, который включает в себя практическую квалификационную работу (в форме демонстрационного экзамена) и проверку теоретических знаний (тестирование).   
 В ходе квалификационного экзамена членами аттестационной комиссии проводится оценка освоенных профессиональных компетенций в соответствии с критериями, утвержденными образовательной организацией после предварительного положительного заключения работодателей.   
 Членами аттестационной комиссии определяется оценка качества освоения программы.   
 Лицам, освоившим программу в полном объеме и получившим положительную оценку на итоговой аттестации, выдаются документы установленного образца.