

Министерство образования и молодежной политики Свердловской области
государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Свердловской области
«Ирбитский мотоциклетный техникум» (ГАПОУ СО «ИМТ»)

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГАПОУ СО «ИМТ»
С.А. Катцина С.А. Катцина




19 мая _____ 2021 г.

**ПРОГРАММА ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА
ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ**


15.02.08 Технология машиностроения

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ОГСЭ.05 ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ**

РАССМОТРЕНО

На заседании цикловой комиссии ГАПОУ
СО «ИМТ» специальности 23.02.03
Техническое обслуживание и ремонт
автомобильного транспорта
Протокол № 15
от «27» апреля 2021 г.
Председатель комиссии
 Н. В. Сидорова

СОГЛАСОВАНО

Заместитель директора по
учебно-методической работе
ГАПОУ СО «ИМТ»
 Е. С. Прокопьев
«18» мая 2021 г.

ПРОГРАММА ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ

15.02.08 Технология машиностроения
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ОГСЭ.05 ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Составитель Т.Н. Вебер преподаватель ГАПОУ СО «ИМТ».

Рецензент: Е.С.Прокопьев, заместитель директора по УМР ГАПОУ СО «ИМТ».

Рабочая программа разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности 15.02.08 Технология машиностроения, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 18 апреля 2014 г. № 350

В рабочей программе раскрывается содержание учебного материала, указываются тематика лабораторных работ, виды самостоятельных работ, формы и методы текущего контроля учебных достижений и промежуточной аттестации обучающихся, рекомендуемые учебные пособия.

ГАПОУ СО «ИМТ», г. Ирбит, 2021

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОГСЭ.05 ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ**

СОДЕРЖАНИЕ

№	Наименование раздела	С.
1.	Паспорт рабочей программы учебной дисциплины	4
2.	Структура и содержание учебной дисциплины	6
3.	Условия реализации учебной дисциплины	8
4.	Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины	9

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.05 ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 15.02.08 Технология машиностроения укрупненной группы специальностей: укрупненной группы специальностей: 15.00.00 Машиностроение.

Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ.05 Деловое общение изучается при освоении программы подготовки специалистов среднего звена при очной форме обучения на базе основного общего образования.

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

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Дисциплина входит в вариативную часть циклов ОПОП, является дисциплиной общего гуманитарного и социально-экономического цикла.

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

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

- проводить оценку и самооценку профессионально-важных качеств;
- устанавливать контакт с различными типами клиентов (женщина-клиент, VIP-клиент и т.д.);
- применять техники присоединения к клиенту, способы выяснения мотивов клиента;
- использовать «язык» клиента;
- презентовать услуги, с учетом потребностей клиента;
- предъявлять выполненные работы клиенту;
- принимать способы аргументации;
- вырабатывать совместные решения с клиентами, преодолевать возражения клиентов;
- взаимодействовать с клиентами в конфликтных ситуациях;
- правильно употреблять различные элементы системы языка, комбинируя их с другими элементами при продуцировании профессиональной речи;
- использовать официально-деловой, публицистический, научный стиль в профессиональном общении;
- использовать правила русского речевого этикета в профессиональной деятельности;

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

- особенности личности специалиста технического контроля, основные задачи специалиста тех. контроля (ТК);
- значение коммуникативной компетентности как одного из основных профессионально – важных качеств специалиста;
- сущность и этапы работы с клиентами;
- особенности перевода разового клиента в постоянного;
- скрытый смысл возражений, типы возражений;
- условия перевода разового клиента в постоянные;
- особенности работы с эмоциями;
- виды речевой деятельности;
- функциональные стили в профессиональном общении;
- правила оформления документов служебного назначения, соответствующие речевые формулы и ключевые слова;
- виды и причины языковых ошибок и коммуникативных неудач;

- правила композиции профессиональной публичной речи;
- основные правила делового речевого этикета.

Изучение дисциплины позволит обучающемуся в дальнейшей профессиональной деятельности овладеть основами тайм-менеджмента, пользоваться различными способами поиска оптимального места работы, приемами общения с работодателями и коллегами по работе, а также определять начальные этапы действий при открытии собственного бизнеса.

Основные умения и знания позволят обучающимся:

- повысить общую и деловую культуру общения;
- изучить приемы делового общения;
- понять особенности делового общения в профессиональной деятельности.

Студенты смогут работать и общаться с людьми, ориентироваться в непредвиденной обстановке, правильно разрешать конфликтные ситуации и способствовать их предотвращению, принимать оперативные решения, проектировать свою дальнейшую деятельность в соответствии с реакцией и поступками личности.

Техник 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-коммуникативные 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 частной смены технологий в профессиональной деятельности.

1.4. Количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 48 часов, в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 32 часов;
- самостоятельной работы обучающегося 14 часов.
- консультации 2 часа

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ.05 ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы (очная форма обучения)

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	48
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	32
в том числе:	
Практические занятия: Практическая работа №1. Оценка и самооценка профессионально-важных качеств. Поиск своих личностных конкурентных преимуществ. Практическая работа №2. Деловая игра на командообразование. Практическая работа №3. Виды и причины языковых ошибок, коммуникативных неудач, их устранение. Практическая работа №4. Оформление документов служебного пользования. Практическая работа №5. Деловая игра «Поведение дискуссии на заданную тему» Практическая работа №6. Практикум «Развитие высоты, силы, тембра голоса, темпа речи» Практическая работа №7. Деловая игра «Публичное выступление» Практическая работа №8. Управление эмоциями. Приемы снятия с трессовых состояний. Практическая работа №9. Деловая игра «Введение коммерческих переговоров». Выработка совместных решений с контрагентами. Практическая работа №10. Проработка теста на оценку конфликтности личности. Решение ситуационных задач.	20
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	14
в том числе: доклады, презентации, работы с учебным пособием, работа с элементами рабочей тетради, ответы на вопросы	
Внеаудиторная самостоятельная работа	14
Консультации	2
<i>Итоговая аттестация 4 семестр в форме зачета</i>	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОГСЭ.05 ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ (очная форма обучения)

Наименование тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень усвоения
1	2		
Введение	Сущность и характерные черты делового общения. Особенности делового общения в области профессиональной деятельности.	2(2/0)	1,2
Тема 1. Личность и коллектив	Содержание учебного материала	12(8/4)	
	1. Основы психологии личности малых групп и коллективов. Особенности личности специалиста. Значение коммуникативной компетентности, как одного из основных профессионально-важных качеств.	2	1,2
	2. Командообразование. Законы построения команды. Руководство и лидерство. Стили руководства. Зоны развития лидера. Формирование лидеров в коллективе. Создание ресурсов для личностного роста.	2	2
	Практическая работа №1. Оценка и самооценка профессионально-важных качеств. Поиск своих личностных конкурентных преимуществ.	2	2,3
	Практическая работа №2. Деловая игра на командообразование.	2	2
	Самостоятельная работа. Подготовка докладов, сообщений, презентаций: успех делового общения, имидж делового человека, стили руководства, сводная таблица своих положительных и отрицательных характеристик.	4	2,3
Тема 2. Культура речи, этика делового общения	Содержание учебного материала	12(8/4)	
	1. Виды речевой деятельности. Функциональные стили в профессиональном общении.	2	1,2
	Практическая работа №3. Виды и причины языковых ошибок, коммуникативных неудач, их устранение.	2	2
	Практическая работа №4. Оформление документов служебного пользования.	2	2
	Практическая работа №5. Деловая игра «Поведение дискуссии на заданную тему»	2	2
	Самостоятельная работа. Нахождение языковых ошибок в речи телеведущих, в СМИ. Ответить на контрольные вопросы §1*	4	2,3
Тема 3. Ораторское искусство	Содержание учебного материала	10(6/4)	
	1. Правила композиции профессиональной публичной речи. Основные правила делового речевого этикета. Невербальная форма общения.	2	1,2
	Практическая работа №6. Практикум «Развитие высоты, силы, тембра голоса, темпа речи»	2	2
	Практическая работа №7. Деловая игра «Публичное выступление»	2	2,3
	Самостоятельная работа Подготовка докладов, сообщений, презентаций: невербальная форма общения, особенности речевого этикета.	4	2,3
Тема 4. Управление эмоциями. Конфликтология.	Содержание учебного материала	12(8/2)	
	1. Особенности работы с эмоциями. Поведение в стрессовых ситуациях. Позитивное влияние на самого себя и свое окружение. Сущность и этапы работы с контрагентами. Типы возражений, скрытый смысл возражений. Стратегия поведения конфликтной ситуации.	2	1,2
	Практическая работа №8. Управление эмоциями. Приемы снятия стрессовых состояний.	2	2
	Практическая работа №9. Деловая игра «Введение коммерческих переговоров». Выработка совместных решений с контрагентами.	2	2
	Практическая работа №10. Проработка теста на оценку конфликтности личности. Решение ситуационных задач.	2	2,3
	Самостоятельная работа. Составление кроссворда. Ответить на контрольные вопросы §7*	2	2,3
	Консультации	2	
Всего		48(32/14)	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ.05 ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация программы учебной дисциплины ОГСЭ.05 Деловое общение осуществляется в учебном кабинете Экономики отрасли и менеджмента.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- доска учебная;
- мультимедиа проектор 1;
- экран проекционный 1;
- рабочее место преподавателя, оборудованное персональным компьютером с лицензионным программным обеспечением;
- учебно-методический комплекс дисциплины.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Самыгин С.И. Деловое общение: учебное пособие / С.И. Самыгин, А.М. Руденко. — 4-е изд., стер. — М.: КНОРУС, 2016. — 438 с.

Дополнительные источники

1. Борисов В.К., Этика деловых отношений: уч.пособие./МФОРУМ- 4-е изд.-М.: Дашкова и К, 2010г.-252 с.

Электронное учебное пособие:

Жернакова М. Б., Румянцева И. А. Деловое общение. – М.: Юрайт

Интернет- ресурсы

<https://studfiles.net/preview/1633360/page:57/> Деловое общение конспект лекций

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ.05 ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины ОГСЭ.05 Деловое общение осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных докладов и ответов на контрольные вопросы.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p><i>обучающийся умеет:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Проводить оценку и самооценку профессионально-важных качеств. • Устанавливать контакт с различными типами контрагентов, работниками предприятий (организаций). • Применять способы аргументации. • Вырабатывать совместные решения с контрагентами, поставщиками, покупателями, подрядчиками, преодолевать возражения. • Взаимодействовать с контрагентами, коллегами в конфликтных ситуациях. • Правильно употреблять различные элементы системы языка, комбинируя их с другими элементами при продуцировании профессиональной речи; • Использовать официально-деловой, публицистический, научный стиль в профессиональном общении. • Использовать правила русского речевого этикета в профессиональной деятельности; • Применять правила оформления документов служебного назначения, используя соответствующие речевые формулы и ключевые слова; 	<p>Практическая работа №1. Оценка и самооценка профессионально-важных качеств. Поиск своих личностных конкурентных преимуществ.</p> <p>Практическая работа №2. Деловая игра на командообразование.</p> <p>Практическая работа №3. Виды и причины языковых ошибок, коммуникативных неудач, их устранение.</p> <p>Практическая работа №5. Деловая игра «Поведение дискуссии на заданную тему»</p> <p>Практическая работа №8. Управление эмоциями. Приемы снятия стрессовых состояний.</p> <p>Практическая работа №6. Практикум «Развитие высоты, силы, тембра голоса, темпа речи»</p> <p>Практическая работа №7. Деловая игра «Публичное выступление»</p> <p>Практическая работа №9. Деловая игра «Введение коммерческих переговоров». Выработка совместных решений с контрагентами.</p> <p>Практическая работа №4. Оформление документов служебного пользования.</p> <p>Текущий контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> • тестовый контроль; • решение ситуационных задач; • самостоятельные работы; • кроссворды; • защита рефератов; • проверка самостоятельной внеаудиторной работы; • проверка правильности выполнения практических работ. <p>Итоговый контроль (зачет).</p>

<p>обучающийся знает :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Особенности личности специалиста - техника. • Значение коммуникативной компетентности как одного из основных профессионально-важных качеств специалиста - техника. • Сущность и этапы работы с контрагентами. • Скрытый смысл возражений, типы возражений. • Особенности работы с эмоциями. • Виды речевой деятельности. • Функциональные стили в профессиональном общении. • Правила оформления документов служебного назначения, соответствующие речевые формулы и ключевые слова. • виды и причины языковых ошибок и коммуникативных неудач. • Правила композиции профессиональной публичной речи. • Основные правила делового речевого этикета. 	<p>Текущий контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> • тестовый контроль; • решение ситуационных задач; • защита рефератов; • проверка самостоятельной внеаудиторной работы; • проверка правильности выполнения практических работ; <p>Итоговый контроль (зачет).</p>
---	---