

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Уфимский государственный авиационный технический университет»  
Уфимский авиационный техникум



Проректор по учебной работе

А.Н. Елизарьев

2020г.

Рабочая программа учебной дисциплины

## **ОГСЭ.05 ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

Наименование специальности

**15.02.08 Технология машиностроения**

Квалификация выпускника

**Техник**

Базовая подготовка

Форма обучения: очная

Уфа, 2020

Рабочая программа разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 15.02.08 Технология машиностроения, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 18 апреля 2014 г. N 350.

Организация-разработчик: Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Уфимский государственный авиационный технический университет» Уфимский авиационный техникум

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>6</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>11</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>12</b>
<b>5. ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ</b>	<b>15</b>
<b>6. АДАПТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ (ОВЗ)</b>	<b>26</b>

# **1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»**

## **1.1. Область применения программы**

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 15.02.08 Технология машиностроения.

## **1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:**

Дисциплина входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл ППССЗ по специальности 15.02.08 Технология машиностроения.

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

- владеть культурой речи делового общения;
- противостоять манипуляциям в деловом общении;
- аргументировать и убеждать в процессе делового общения;
- правильно ставить вопросы;
- конструктивно критиковать;
- анализировать конфликтные ситуации и разрешать их;
- проводить деловое совещание и деловую беседу

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- виды и формы делового общения;
- этические нормы телефонного разговора и культуру делового письма;
- правила электронной переписки;
- виды манипуляций и правила их нейтрализации;
- приемы убеждения в споре;
- правила и принципы восприятия критики в процессе беседы;
- причины и последствия конфликтов, стратегии поведения в конфликтных ситуациях;
- правила проведения деловой беседы и делового совещания;
- деловой этикет.

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-коммуникационные 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), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Техник должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими видам деятельности:

ПК 2.1. Участвовать в планировании и организации работы структурного подразделения.

ПК 2.2. Участвовать в руководстве работой структурного подразделения.

#### **1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося 59 часа, в том числе:

обязательной аудиторной работы обучающегося (обязательных учебных занятий) 38 часов;

самостоятельной работы обучающегося 21 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>59</b>
<b>Аудиторная учебная работа (обязательные учебные занятия) (всего)</b>	<b>38</b>
в том числе:	
лабораторные работы	-
практические занятия	-
контрольные работы	-
курсовая работа (проект)	-
<b>Самостоятельная (внеаудиторная) работа обучающегося (всего)</b>	<b>21</b>
в том числе:	
работа над учебным материалом с использованием основной, дополнительной литературы и интернет-ресурсов	7
подготовка докладов	6
анализ ситуаций делового общения	6
<i>Форма промежуточной аттестации</i>	<i>Дифференцированный зачет</i>

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Этика делового общения»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Теоретические основы этики делового общения</b>		<b>2</b>	
Тема 1.1 Сущность и основные принципы этики делового общения	Содержание учебного материала. 1   Понятие общения и делового общения 2   Основные виды и формы делового общения 3   Коммуникативно-информационная сторона делового общения 4   Сущность этики делового общения 5   Основные этические принципы деловых отношений	2	1
<b>Раздел 2. Коммуникативная компетентность специалиста. Средства делового общения</b>		<b>14</b>	
Тема 2.1 Вербальное общение	Содержание учебного материала 1   Речь – основа вербальных коммуникаций. Классификация вербальных деловых коммуникаций 2   Культура речи в деловом общении 3   Этика использования средств выразительности деловой речи 4   Информационные технологии в вербальных деловых коммуникациях	4 2	1 2
	Самостоятельная работа обучающихся Работа над учебным материалом темы с использованием дополнительной литературы и интернет-ресурсов	2	

Тема 2.2 Невербальное общение	Содержание учебного материала		6	
	1	Основы невербального общения	2	1
	2	Классификация невербальных средств общения. Кинесические особенности невербального общения		
	3	Визуальный контакт	2	1
	4	Проксемические особенности невербального общения		
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовка докладов		2	
Тема 2.3 Этические нормы дистанционного общения	Содержание учебного материала		4	
	1	Этические нормы телефонного разговора	2	1
	2	Культура делового письма		
	3	Этика электронной переписки		
	Самостоятельная работа Анализ ситуаций дистанционного общения		2	
<b>Раздел 3 Манипуляции в деловом общении</b>			<b>8</b>	
Тема 3.1 Манипуляции в деловом общении	Содержание учебного материала		8	
	1	Виды манипуляций	2	1
	2	Правила нейтрализации манипуляций		2
	3	Приемы, стимулирующие общение	2	2
	4	Современные технологии манипуляций и контр-манипуляций в практике делового общения	2	2
	Самостоятельная работа Анализ производственных ситуаций		2	
<b>Раздел 4 Культура ведения полемики</b>			<b>4</b>	
Тема 4.1 Культура ведения полемики	Содержание учебного материала		4	
	1	Поведение в споре	2	1
	2	Психологические приемы убеждения в споре		2

	3	Вопросы в споре и виды ответов		2
	4	Методы аргументации и убеждения в споре	2	
<b>Раздел 5 Правила конструктивной критики</b>			<b>4</b>	
Тема 5.1		Содержание учебного материала	4	
Правила конструктивной критики	1	Место и значение конструктивной критики в профессиональной деятельности	2	1
	2	Правила критики в процессе беседы		2
	3	Принципы восприятия критики		2
	4	Критика в деловом общении		2
<b>Раздел 6 Конфликты и пути их разрешения</b>			<b>6</b>	
Тема 6.1		Содержание учебного материала	6	
Конфликты и пути их разрешения	1	Понятие конфликта. Классификация конфликтов	2	1
	2	Причины и последствия конфликтов		2
	3	Стратегии поведения в конфликтных ситуациях		2
		Самостоятельная работа Анализ конфликтных производственных ситуаций		2
<b>Раздел 7 Формы деловой коммуникации</b>			<b>15</b>	
Тема 7.1		Содержание учебного материала	6	
Формы деловой коммуникации	1	Понятие и структура деловой беседы	2	1
	2	Эффективные приемы ведения деловой беседы		
	3	Собеседование как частная форма деловой беседы		2
	4	Деловое совещание		2
		Самостоятельная работа	9	2
			2	

	Работа над учебным материалом темы с использованием дополнительной литературы и интернет-ресурсов по вопросу «Стили проведения собеседования»	3	
	Работа над учебным материалом темы с использованием дополнительной литературы и интернет-ресурсов по вопросу «Правила составления резюме»	4	
	Подготовка докладов по теме «Специфика делового общения с иностранными партнерами»		
<b>Раздел 8</b> <b>Деловой этикет</b>		<b>4</b>	
Тема 8.1 Деловой этикет.	Содержание учебного материала	4	1
Дресс код	1   Сущность, требования и принципы делового этикета	2	
	2   Этикет приветствий и представлений		
	3   Дресс код. Мужской и женский деловой стиль	2	1
<b>ВСЕГО</b>		<b>59</b>	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

- 1 – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов)
- 2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
- 3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1. Материально-техническое обеспечение**

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета «Экономики организации и управления персоналом».

Оборудование учебного кабинета:

- рабочие места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- наглядные пособия (демонстрационные плакаты, раздаточный материал).

Технические средства обучения:

- проектор;
- экран.

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

**Перечень учебных изданий, интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

Основная литература

Александров Д.Н. Логика. Риторика. Этика. Учебное пособие. 6-е изд. [Электронный ресурс] Москва: "ФЛИНТА", 2018. - 166 с.  
<https://e.lanbook.com/book/109519>

Дополнительная литература

Гречушкина Н.В. Этика: теоретический курс. Учебное пособие. 2-е изд. [Электронный ресурс] Москва: "ФЛИНТА", 2018. - 79 с.  
<https://e.lanbook.com/book/102625>

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

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<b>Умения</b>	
владеть культурой речи делового общения	выполнение, защита и оценка выполнения самостоятельной работы
противостоять манипуляциям в деловом общении	анализ ситуационных производственных (профессиональных) задач и оценка их решения
аргументировать и убеждать в процессе делового общения	выполнение, защита и оценка выполнения самостоятельной работы
правильно ставить вопросы	выполнение, защита и оценка выполнения самостоятельной работы
конструктивно критиковать	выполнение, защита и оценка выполнения самостоятельной работы
анализировать конфликтные ситуации и разрешать их	анализ ситуационных производственных (профессиональных) задач и оценка их решения
проводить деловое совещание и деловую беседу	выполнение, защита и оценка выполнения самостоятельной работы
<b>Знания</b>	
виды и формы делового общения	работа с дополнительной литературой и интернет-ресурсами и ее оценка; собеседование; устный опрос и оценка ответа; доклад
этические нормы телефонного разговора и культуру делового письма	тестирование и оценка его результатов; собеседование; устный опрос и оценка ответа
правила электронной переписки	устный опрос и оценка ответа
виды манипуляций и правила их нейтрализации	собеседование; устный опрос и оценка ответа
приемы убеждения в споре	устный опрос и оценка ответа
правила и принципы восприятия критики в процессе беседы	устный опрос и оценка ответа
причины и последствия конфликтов, стратегии поведения в конфликтных ситуациях	устный опрос и оценка ответа
правила проведения деловой беседы и делового совещания	работа с дополнительной литературой и интернет-ресурсами и ее оценка; устный опрос и оценка ответа; доклад
деловой этикет	тестирование и оценка его результатов; устный опрос;
Форма промежуточной аттестации	Дифференцированный зачет

## Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

### Тема. Вербальное общение

Вопрос для самостоятельного изучения:

Работа над учебным материалом темы с использованием дополнительной литературы и интернет-ресурсов

### Тема. Невербальное общение

Вопрос для самостоятельного изучения:

Подготовка докладов по темам:

- 1) Основные коммуникационные жесты и их происхождение;
- 2) Как сказать неправду, не раскрыв себя;
- 3) Зональные пространства и практическое использование зонального пространства;
- 4) Положение в обществе и богатство жестикуляции.

### Тема. Этические нормы дистанционного общения

Анализ ситуаций дистанционного общения.

Ситуация 1. Деловой разговор по телефону.

Руководитель: Центр «Сателлит». Добрый день.

Секретарь: Добрый день. Союз потребительских обществ. Морозова Марина. Я звоню по поводу проведения конкурса.

Р: Александр Петрович. Слушаю вас.

С: Есть ли у вас возможность предоставить нам зал на 120 – 130 человек с 15 по 21 марта? Р: Да. Вы можете забронировать конференц-зал на 150 мест.

С: Спасибо. Это нас устроит.

Р: Тогда будет необходимо выслать нам гарантийное письмо.

С: Хорошо. По почте с извещением можно отправить?

Р: Да, но идти будет дня три.

С: Это долго. Р: Вы можете выслать его с курьером.

С: Значит, так и сделаем. Благодарю вас за информацию. До свидания.

Р: Всего доброго. Будем рады сотрудничеству.

Проанализируйте телефонный разговор и сделайте соответствующие выводы.

Ситуация 2. Деловой разговор по телефону.

Менеджер: Здравствуйте. Я бы хотел переговорить с Иваном Сергеевичем.

Директор выставки: Добрый день. Я вас слушаю.

М: Это Балугев Владимир, менеджер компании «Макси Строй». Я звоню по поводу переговоров, чтобы уточнить расценки.

Д: Очень приятно. Что конкретно вас интересует?

М: Выросла ли стоимость экспозиционного квадратного метра?

Д: Да, выросла. Один квадратный метр в павильоне с 1 сентября стоит шесть тысяч рублей, а в открытой экспозиции – три тысячи.

М: Ясно. Благодарю за информацию.

Д: Пожалуйста. Если у вас возникнут вопросы, звоните.

М: Спасибо. Обращусь при необходимости. Всего доброго.

Д: До свидания.

Проанализируйте телефонный разговор и сделайте соответствующие выводы.

### Тема. Манипуляции в деловом общении

Анализ производственных ситуаций.

Ситуация 1. У вас есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у

них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

Ситуация 2. Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний - она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?

Ситуация 3. Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

**Тема.** Конфликты и пути их разрешения

Анализ конфликтных производственных ситуаций

Ситуация 1. Подчиненный второй раз не выполнил вашего задания в срок, хотя обещал и давал слово, что подобного случая больше не повторится. Как бы вы поступили?

Ситуация 2. В вашем коллективе имеется работник, который скорее числится, чем работает. Его это положение устраивает, а вас нет. Как вы поступите в данном случае?

Ситуация 3. В самый напряженный период завершения производственного задания в бригаде совершен неблагоприятный поступок, нарушена трудовая дисциплина, в результате чего допущен брак. Бригадирю неизвестен виновник, однако выявить и наказать его надо. Смоделируйте конфликтную ситуацию и поиск способов ее разрешения.

**Тема.** Формы деловой коммуникации

Работа над учебным материалом темы с использованием дополнительной литературы и интернет-ресурсов по вопросу «Стили проведения собеседования».

Работа над учебным материалом темы с использованием дополнительной литературы и интернет-ресурсов по вопросу «Правила составления резюме».

Подготовка докладов по теме «Специфика делового общения с иностранными партнерами».

**Тема.** Деловой этикет. Дресс код

## 5. ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### Форма контроля – Дифференцированный зачет

#### Вопросы для проведения дифференцированного зачета

1. Понятие делового общения.
2. Охарактеризуйте основные виды и формы делового общения.
3. Значение невербального языка для делового общения.
4. Роль тактильных контактов в невербальном общении.
5. Раскройте понятие «проксемические» особенности невербального общения.
6. На какие зоны можно разделить размеры личной пространственной территории?
7. Назовите основные позиции двух людей за прямоугольным столом.
8. Дайте характеристику средствам воздействия на слушателя.
9. Назовите два основных типа слушателей.
10. Назовите основные правила, с помощью которых можно привлечь внимание аудитории.
11. Каково значение таких риторических приемов, как эффект аргументации и квантового выброса информации?
12. Что означают такие принципы речевого воздействия, как доступность и ассоциативность?
13. Что означает понятие «межличностный конфликт»?
14. Что является источником конфликта?
15. Какие существуют методы разрешения межличностных конфликтных состояний?
16. Виды манипуляций.
17. Правила нейтрализации манипуляций.
18. Раскройте содержание понятия «деловая беседа» и назовите ее задачи.
19. Какие функции выполняет деловая беседа?
20. Виды деловой беседы.
21. Правила критики в процессе беседы.
22. Принципы восприятия критики.
23. Охарактеризуйте возможные формы поведения руководителя при проведении делового совещания.
24. Чем заканчивается деловое совещание?
25. Формирование имиджа и стиля делового мужчины и деловой женщины.
26. Культура телефонных разговоров. Деловой телефонный разговор.
27. Письменное деловое общение: деловая переписка.
28. Деловые подарки.
29. Деловой этикет.
30. Дресс-код.

## **6. АДАПТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ (ОВЗ)**

Адаптированная программа разрабатывается при наличии заявления со стороны обучающегося (родителей, законных представителей) и медицинских показаний (рекомендациями психолого-медико-педагогической комиссии). Для инвалидов адаптированная образовательная программа разрабатывается в соответствии с индивидуальной программой реабилитации.