



Министерство общего и профессионального образования
Ростовской области

государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Ростовской области «Ростовский колледж металлообработки и автосервиса»
(ГБПОУ РО «РКМиА»)

ОПОП по программе «Основы бухгалтерского учета»

Отдел дополнительного образования

СОГЛАСОВАНО

Заведующий отделом ДО

 Е.В. Миргородская

« 30 » 08 2024 г.



М.Н. Греховодова
2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Этика делового общения

программа «Основы бухгалтерского учета»

2024 г.

Утверждена на заседании методического совета

Протокол № 1 от «30» 08 2024 г.

Зам. директора по УМР  Е.В. Миргородская

Программа учебной дисциплины (предмета) разработана на основе:

— требований Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 05.02.2018 № 69 38.02.01 «Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)»;

— требований профессионального стандарта 08.002 Бухгалтер, утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 22.12.2014 №1061н;

— учебного плана по программе «Основы бухгалтерского учета».

Организация-разработчик:

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ростовской области «Ростовский колледж металлообработки и автосервиса»

Разработчик:

Юпашевская Виктория Викторовна
преподаватель высшей категории
ГБПОУ РО «РКМиА»

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|----|
| 1. Паспорт программы учебной дисциплины..... | 3 |
| 2. Структура и содержание учебной дисциплины..... | 4 |
| 3. Условия реализации программы учебной дисциплины..... | 10 |
| 4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины..... | 12 |

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Этика делового общения»

1.1. Область применения программы.

Программа учебной дисциплины (предмета) является частью программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих в соответствии с ФГОС СПО по профессии 46.01.03 (0344700.03) Делопроизводитель, входящий в состав укрупненной группы 46.00.00 «История и археология».

Может использоваться для профессий: экономист, бухгалтер.

Программа учебной дисциплины использована в дополнительном профессиональном образовании, в курсовой подготовке незанятого населения.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы.

Дисциплина относится к группе дисциплин общепрофессионального цикла.

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

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

- эффективно участвовать в профессиональной коммуникации, соблюдать нормы и правила делового этикета;
- пользоваться приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- устанавливать контакт, предупреждать появление конфликтных ситуаций и гибко реагировать на возникшую проблему в процессе делового общения;
- соблюдать правила речевого этикета в деловом общении, передавать информацию устно и письменно с соблюдением этических норм взаимоотношений с коллегами, партнерами, посетителями;
- принимать решения и аргументированно отстаивать свою точку зрения в корректной форме;
- составлять и отправлять деловую корреспонденцию на основе принятых правил;
- поддерживать деловую репутацию;
- создавать и соблюдать имидж делового человека, использовать на практике рекомендации специалистов в области имиджологии.

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

- основные правила поведенческого этикета: приветствия, знакомства, нормы речевого этикета в деловом общении;

- психологические основы делового общения и его значение в профессиональной деятельности работников сферы обслуживания, сферы услуг, управления;
- правила установления деловых контактов и их влияние на эффективность взаимодействия и степень взаимопонимания;
- вербальные и невербальные средства общения и их роль при установлении контакта с посетителем;
- индивидуальные особенности личности (темперамент, характер, воля, способности, эмоции, чувства) и их влияние на эффективность делового общения;
- структуру конфликтов и правила поведения в конфликтных ситуациях;
- приемы эффективного общения по телефону;
- этические требования к деловой переписке, требования к составлению делового письма, классификация деловых писем;
- требования к одежде и внешнему облику деловой женщины и делового мужчины; рекомендации специалистов в области имиджологии;
- правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:
максимальной учебной нагрузки обучающегося 60 часов, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 40 часов;
самостоятельной работы обучающегося 20 часов.

2. СТРУКТУРА И РАБОЧЕЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной работы | Объем часов |
|---|-------------|
| Максимальная учебная нагрузка (всего) | 60 |
| Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего) | 40 |
| в том числе: | |
| лабораторные занятия | - |
| практические занятия | 15 |
| курсовая работа (проект) (если предусмотрено) | - |
| Самостоятельная работа обучающегося (всего) | 20 |
| в том числе: | |
| самостоятельная работа над курсовой работой (проектом) | - |
| Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной технической литературы, выполнение домашнего задания | 18 |
| изучение материала по учебным пособиям. | 2 |
| подготовка реферата. | |
| Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета | |

2.2. Рабочий тематический план и содержание учебной дисциплины «Этика делового общения».

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрено) | Объем часов | Уровень освоения |
|---|--|-------------|------------------|
| Введение | Содержание учебного материала: Общие сведения об этической культуре. История развития деловой этики в России | 1 | 2 |
| Раздел 1. Субъекты и предмет деловой коммуникации | | 35 | |
| Тема 1.1. Этические нормы деловой коммуникации | Содержание учебного материала: 1. Этика. Мораль. Нравственность 2. Понятие делового общения 3. Требования, предъявляемые к внешнему виду человека 4. Нравственные требования к профессиональному поведению 5. Этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, посетителями 6. Современные транскультурные правила делового общения: представление, организация деловой коммуникации, презентации 7. Роль профессиональных этических требований в организации деловой коммуникации 8. Культура речи делового человека 9. Культура телефонного общения 10. Деловая беседа. Этапы деловой беседы. Аргументы. Законы аргументации 11. Деловая переписка. Виды деловых писем 12. Требования к составлению делового письма 13. Официально-деловой стиль, сфера его функционирования. Языковые формулы официальных документов 14. Деловой протокол. Организация и порядок проведения деловых приемов. | 4 | 2 |
| | Практические занятия: 1. №1 «Этика. Мораль. Нравственность» 2. №2 «Этические нормы деловой коммуникации» 3. №3 «Внешний облик профессионала» 4. №4 «Языковые формулы официальных документов» 5. №5 «Деловой протокол» 6. №6 «Культура телефонного общения» | 3 | |

| | | | |
|---|--|---|---|
| | <p>Самостоятельная работа обучающихся:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Подготовка сообщений по теме: «Культура телефонного общения» 2. Подготовка к практической работе с использованием методических рекомендаций преподавателя | 4 | |
| <p>Тема 1.2. Коммуникативная сторона деловой культуры</p> | <p>Содержание учебного материала:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Общение – основа человеческого бытия. Абстрактные типы собеседников 2. Классификация видов общения 3. Основные типы межличностного общения 4. Перцептивная сторона общения. Роль восприятия в процессе общения. психологические механизмы восприятия 5. Интерактивная сторона общения 6. Общение как взаимодействие. Коммуникативная сторона общения 7. Правила, стратегии и тактики делового общения 8. Речь, как средство утверждения социального статуса специалиста 9. Невербальная коммуникация 10. Успех делового общения <p>Практические занятия:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. №7 «Абстрактные типы собеседников» 2. №8 «Классификация видов общения» 3. №9 «Основные типы межличностного общения» 4. №10 «Правила, стратегии и тактики делового общения» 5. №11 «Невербальная коммуникация» 6. №12 «Успех делового общения» | 5 | 2 |
| | <p>Самостоятельные работы обучающихся:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам параграфам, главам учебных пособий, составленных преподавателем) 2. Подготовка сообщений по темам: «Невербальная коммуникация», «Успех делового общения» | 4 | |
| <p>Тема 1.3. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловой коммуникации</p> | <p>Содержание учебного материала:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Темперамент. Типы темперамента 2. Характер. Черты характера (качества личности) 3. Воля. Основные волевые качества. Приемы, способствующие формированию волевых качеств личности | 4 | 2 |

| | | | | |
|---|--|--|----------|-----------|
| | <p>4. Способности – важное условие успеха в профессиональной деятельности. Виды способностей</p> <p>5. Эмоции и чувства</p> <p>Практические занятия:</p> <ol style="list-style-type: none"> №13 «Характер и воля» №14 «Типы темперамента» №15 «Эмоции. Виды эмоций» №16 «Чувства. Виды чувств» <p>Самостоятельная подготовка обучающихся:</p> <ol style="list-style-type: none"> Подготовка сообщений по теме: «Типы темперамента» Решение ситуационных задач профессионального характера Подготовка к практической работе с использованием методических рекомендаций преподавателя <p>Контрольная работа по разделу №1</p> | | | |
| <p>Раздел 2. Особенности деловой коммуникации</p> <p>Тема 2.1. Формы и методы деловой коммуникации.</p> | <p>Содержание учебного материала:</p> <ol style="list-style-type: none"> Основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования и др. Формы обращения, изложения просьб, выражения признательности Способы аргументации в производственных ситуациях Конфликт, как социальный феномен общественной жизни Источники, причины, структура конфликтов Стратегия поведения в конфликтных ситуациях Составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары и др. Правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения <p>Практические занятия:</p> <ol style="list-style-type: none"> №17 «Основные техники и приемы общения» №18 «Способы аргументации в производственных ситуациях» №19 «Конфликт, как социальный феномен общественной жизни» №20 «Стратегия поведения в конфликтных ситуациях» №21 «Составляющие внешнего облика делового человека» | | <p>3</p> | <p>2</p> |
| | <p>Контрольная работа по разделу №1</p> | | <p>1</p> | <p>24</p> |

| | | | |
|---|--|-----------|----------|
| | <p>6. №22 «Правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения»</p> <p>Самостоятельные работы обучающихся:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам параграфам, главам учебных пособий, составленных преподавателем) 2. Тестирование 3. Работа с заданиями рабочей тетради <p>Контрольная работа по разделу 2</p> | 4 | 1 |
| <p>Тема 2.2. Особенности этикета в деловой коммуникации</p> | <p>Содержание учебного материала:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Визитные карточки в деловой жизни 2. Сувениры и подарки в деловой сфере и повседневной жизни 3. Правила дарения и получения подарков 4. Поведение в общественных местах <p>Практические занятия:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. №23 «Визитные карточки в деловой жизни» 2. №24 «Поведение в общественных местах» 3. №25 «Особенности национальной этики» <p>Самостоятельные работы обучающихся:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам параграфам, главам учебных пособий, составленных преподавателем) 2. Тестирование 3. Подготовка к дифференцированному зачету | 4 | 2 |
| | <p>Дифференцированный зачет</p> | 3 | 1 |
| | Всего | 60 | 1 |

1 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению.

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета гуманитарных дисциплин.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- учебно-наглядные пособия по дисциплине;
- расходные материалы (бланки установленного образца, письменные принадлежности)

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- мультимедиа проектор;
- интерактивная доска;
- диктофон;
- видеокамера.

3.2. Информационное обеспечение обучения.

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсы, дополнительная литература.

Основные источники:

1. Базаров Т.Ю., Управление персоналом: учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования/Т.Ю. Базаров – 13-е изд. перераб. и доп. – Москва: Академия, 2015. – 320 с. – ISBN 978-5-4468-1337-7 – Текст: непосредственный.

2. Введенская Л.А., Русский язык и культура речи: учебное пособие для студентов среднего профессионального образования, обучающихся по направлениям технического и гуманитарного профиля/Л.А. Введенская, М.Н. Черкасова – Ростов-на-Дону: Феникс, 2016. – 380 с. – ISBN 978-5-222-26476-8. – Текст: непосредственный.

3. Губин В.Д., Основы этики: учебное пособие по дисциплине «Этика» для студентов гуманитарных и социально-экономических специальностей и направлений подготовки/В.Д. Губин, Е.Н. Некрасова. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Московского психолого-социального института, 2010. – ISBN 978-5-9770-0478-7 – Текст: непосредственный.

4. Лавриненко В.Н., Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов/В.Н. Лавриненко. – 5-е изд., перераб. и доп. – Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017 – 415 с. – ISBN 978-5-238-01050-2 – Текст: непосредственный.

5. Ленкевич Л.А., Делопроизводство: учебник для использования в учебном процессе образовательных учреждений, реализующих программы начального профессионального образования/Л.А. Ленкевич. – 6-е изд., стер. – М.: Академия, 2015. – 250 с. – ISBN 978-5-4468-2460-1 – Текст: непосредственный.

6. Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник для использования в учебном процессе образовательных учреждений, реализующих программы начального профессионального образования/Г.М. Шеламова. – 16-е изд., стер. – М.: Академия, 2017. – 189 с. – ISBN 978-5-4468-5933-7 – Текст: непосредственный.

КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

| Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания) | Формы и методы контроля и оценки результатов обучения |
|---|---|
| Умения: | Текущий контроль |
| <ul style="list-style-type: none"> — эффективно участвовать в профессиональной коммуникации, соблюдать нормы и правила делового этикета; — принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме; — пользоваться приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения | <ul style="list-style-type: none"> — практическое занятие №1 «Этика. Мораль. Нравственность» — практическое занятие №2 «Этические нормы деловой коммуникации» — опрос — сообщение на тему: «Деловой этикет» |
| <ul style="list-style-type: none"> — передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи и правил и норм русского литературного языка; — составлять и оформлять деловую корреспонденцию в соответствии с нормами и правилами русского литературного языка | <ul style="list-style-type: none"> — практическое занятие №4 «Языковые формулы официальных документов» — защита рефератов на тему: «Официально-деловой стиль, сфера его функционирования», «Письменная коммуникация как составная часть имиджа» |
| <ul style="list-style-type: none"> — устанавливать контакт, предупреждать возникновение конфликтных ситуаций и гибко реагировать на возникшую проблему в процессе делового общения | <ul style="list-style-type: none"> — практическое занятие №19 «Конфликт, как социальный феномен общественной жизни» — практическое занятие №20 «Стратегия поведения в конфликтных ситуациях» — решение профессиональных задач — моделирование профессионального общения с использованием различных способов разрешения конфликтов |
| <ul style="list-style-type: none"> — создавать и соблюдать имидж делового человека, использовать на практике рекомендации специалистов в области имиджологии; — поддерживать деловую репутацию | <ul style="list-style-type: none"> — практическое занятие №21 «Составляющие внешнего облика делового человека» — опрос — сообщения на тему: «Имидж делового человека» |
| Знания: | |
| <ul style="list-style-type: none"> — основные правила поведенческого этикета: приветствия, знакомства, нормы отношений в коллективе; отношения руководителя и подчиненного; нормы речевого этикета в деловом общении; — правила установления деловых контактов и их влияние на эффективность взаимодействия и степень взаимопонимания | <ul style="list-style-type: none"> — практическое занятие №6 «Культура телефонного общения» — практическое занятие №10 «Правила, стратегии и тактики делового общения» — практическое занятие №12 «Успех делового общения» |

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> — опрос — защита рефератов по теме: «Речь, как средство утверждения социального статуса специалиста» |
| <ul style="list-style-type: none"> — психологические стороны делового общения и его значение в профессиональной деятельности работников сферы обслуживания, управления; — основные техники и приемы общения; правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования | <ul style="list-style-type: none"> — практическое занятие №17 «Основные техники и приемы общения» — практическое занятие №18 «Способы аргументации в производственных ситуациях» — моделирование профессионального общения с использованием различных способов разрешения конфликтных ситуаций |
| <ul style="list-style-type: none"> — формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях | <ul style="list-style-type: none"> — оценка результатов письменного тестирования на тему: «Умеете ли Вы слушать?», «Приятно ли с Вами общаться?» |
| <ul style="list-style-type: none"> — индивидуальные особенности личности (характер, воля, способности, эмоции, чувства) и их влияние на эффективность делового общения | <ul style="list-style-type: none"> — практическое занятие №15 «Эмоции. Виды эмоций» — практическое занятие №16 «Чувства. Виды чувств» |
| <ul style="list-style-type: none"> — этические нормы взаимоотношений с подлегами, партнерами, посетителями; — вербальные и невербальные средства общения и их роль при установлении контакта с посетителями | <ul style="list-style-type: none"> — практическое занятие №23 «Визитные карточки в деловой жизни» — практическое занятие №24 «Поведение в общественных местах» — защита рефератов на тему: «Речь, как средство утверждения социального статуса специалиста», «Вербальный и невербальные средства общения» |
| <ul style="list-style-type: none"> — требования к одежде и внешнему облику деловой женщины и делового мужчины; рекомендации специалистов в области имиджологии | <ul style="list-style-type: none"> — практическое занятие №21 «Составляющие внешнего облика делового человека» — опрос — сообщения на тему: «Имидж делового человека» |

В рабочей программе УД Ашмис
Целевого общества

Пронумеровано, прошито и скреплено
печатью

13
Кол-во листов

М. Г. Греховодова

Директор «БЮРО РОЖИМИА»
М. Г. Греховодова

