

**Программа учебного модуля дополнительных профессиональных программ для целей обеспечения потребностей в дополнительном профессиональном образовании персонала и внешних заказчиков ПОО, потребности в повышении квалификации и переподготовке рабочих и служащих на основе технологии проектного обучения**

**1. Название модуля: Культура делового общения как фактор карьерного роста**

**2. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение:**

К освоению программы (модуля) допускаются лица, имеющие/получающие среднее профессиональное образование и/или имеющие/получающие высшее образование.

**3. Цель освоения модуля:** совершенствование у слушателей компетенций и приобретение ими новых компетенций в сфере оказания услуг при освоении рабочей профессии Портной.

**4. Форма обучения:** очная

**5. Планируемые результаты обучения**

Планируемые результаты обучения определены с учетом требований Федерального государственного образовательного стандарта по специальностям среднего профессионального образования 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям), 38.01.06 Финансы, 38.08.07 Банковское дело.

Перечень профессиональных компетенций, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения:

ПК 1 Сформировать у обучающихся представления о прикладном характере культуры делового общения.

ПК 2 Применять практические навыки делового общения в будущей профессиональной деятельности.

В результате освоения модуля слушатель должен приобрести знания и умения, необходимые для качественного изменения перечисленной выше профессиональной компетенции. Слушатель должен

**Знать:**

- психологические особенности общения;

- типы общения и его строение;
- закономерности общения;
- правила делового общения;
- этические нормы взаимоотношений с клиентами;
- основные приемы ведения беседы, консультирования;
- формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях.

**Уметь:**

- осуществлять деловое общение с соблюдением требования этики, эстетики и психологии общения;
- принимать решения, отстаивать свою точку зрения;
- использовать эффективные модели выхода из конфликтных ситуаций в общении с клиентами.

## 6 Учебный план

№ п/ п	Наименование разделов и тем	Всего, час	Аудиторные занятия		СР С, час	Промежу- точная аттестация, час
			из них			
			теорети- ческие занятия (лекции )	практические занятия		
1	2	3	4	5	8	9
1.	Сущность и основные характеристики общения. Неречевые элементы общения. Специфика и формы делового общения. Специфика и формы делового общения	4	4	-		
2.	Подготовка и проведение собраний и совещаний. Публичные выступления	4	2	2		
3.	Конференции, презентации и приёмы. Методы отбора и использования персонала	4	2	2		
4.	Особенности телефонного и интернет делового общения	4	2	2		
5.	Этика делового общения. Конфликты и их ликвидация	2	-	2		
<b>Итого</b>		20	10	8		2, защита проекта

## 7 Календарный учебный график

Наименование разделов	Объем нагрузки, ч.	Учебные дни (недели) <sup>1</sup>				
Сущность и основные характеристики общения. Неречевые элементы общения. Специфика и формы делового общения. Специфика и формы делового общения	4					
Подготовка и проведение собраний и совещаний. Публичные выступления	4					
Конференции, презентации и приёмы. Методы отбора и использования персонала	4					
Особенности телефонного и интернет делового общения	4					
Этика делового общения. Конфликты и их ликвидация. <i>Аттестация по модулю</i>	4					

## 8. Оценка качества освоения модуля

### Культура делового общения как фактор карьерного роста

8.1 Формы текущего контроля успеваемости и аттестации по модулю:

Наименование раздела	Форма текущего контроля успеваемости и аттестации по модулю	Шкала оценки	Критерии оценивания
Сущность и основные характеристики общения. Неречевые элементы общения. Специфика и формы делового общения. Специфика и формы делового общения			

<sup>1</sup> Даты обучения будут определены в расписании занятий при наборе группы на обучение.

Подготовка и проведение собраний и совещаний. Публичные выступления	наблюдение за деятельностью обучающегося, содержательная оценка – рецензия педагогом, само- и взаимоконтроль;		
Конференции, презентации и приёмы. Методы отбора и использования персонала	Промежуточная аттестация -зачет. Зачет проводится в форме тестирования.	5 «отлично»	85% -100% правильных ответов
		4 «хорошо»	71-84% правильных ответов
		3 «удовлетворитель»	61-70% правильных ответов
		2 «неудовлетв»	менее 60% правильных ответов
Особенности телефонного и интернет делового общения	наблюдение за деятельностью обучающегося, содержательная оценка – рецензия педагогом.		
Этика делового общения. Конфликты и их ликвидация	наблюдение за деятельностью обучающегося, содержательная оценка – рецензия педагогом.		
Итоговый контроль	проводится в форме защиты проекта(выступление с презентацией)	5 «отлично»	Содержание текста (слайд) соответствует заявленной теме. Логически грамотно выстроена их структура. Грамотно и лаконично изложен текст каждой единицы (проблемы). Выводы обоснованы и доказательны. Высокий уровень информативности (текст, дизайн, звуковые и видео объекты, анимация). Профессиональное владение речью, рекламой
		4 «хорошо»	Удачно реализован замысел презентации в содержательном аспекте. Нарушена логика оформления текста, хотя иллюстрационный материал отобран правильно. Выводы не всегда достаточно обоснованы и доказательны. Хороший уровень информативности.
		3 «удовлетворит»	Замысел проекта реализован удовлетворительно. Проблема раскрыта лаконично. Логический путь построения

			презентации не выдержан. Выводы слабо обоснованы и не достаточно доказательны. Требования к форме представления презентации выдержаны.
		2 «неудовлетв» 60%	Презентация не представлена или представлена с грубыми нарушениями требований.

*1.2. Примеры оценочных материалов для текущего контроля успеваемости и аттестации по модулю (примеры оценочных материалов, примеры решений, требования к содержанию заданий).*

Практическое занятие № 1

Учебная игра с элементами соревнования между группами «Построение линии аргументации»

Практическое занятие № 2

Защита презентации «Моя будущая специальность»

Практическое занятие № 3

Искусство ведения телефонных разговоров.

Оценить этикет делового общения по телефону с точки зрения:

- правильности построения разговора;
- этикета делового общения по телефону;
- речевых правил и особенностей телефонных разговоров.

Практическое занятие № 4

Тест «Преодоление конфликта»

Решение ситуационных задач по теме «Конфликты и способы их предупреждения»

***Промежуточная аттестация -зачет. Зачет проводится в форме тестирования.***

***Тестовые задания:***

1.В чем разница между деловым и профессиональным общением?

А) Деловое общение направлено на создание продукта профессиональной деятельности, профессиональное общение направлено на потребление продукта профессиональной

деятельности;

Б) Деловое общение происходит по какому-либо делу, профессиональное общение сопровождает любую профессиональную деятельность;

2. Из чего складывается коммуникативная компетентность личности?

А) Знания об общении, умения общения;

Б) Знания об общении, умения общения, коммуникативная рефлексия, ценностное отношение к участникам взаимодействия;

В) Знания об общении, умения общения, коммуникабельность;

3. Что такое каузальная атрибуция?

А) Приписывание;

Б) Формирование приятного впечатления;

В) Общественное мнение;

4. Что лежит в основе приемов формирования аттракции?

А) Возникновение положительных эмоций;

Б) Направленность на участников процесса общения;

В) Удовлетворение потребности личности;

5. Какой из приемов формирования аттракции направлен на удовлетворение потребности личности в защите?

А) Имя собственное

Б) Терпеливый слушатель

В) Улыбка

6. На каком уровне слушания происходит удовлетворение потребности личности в самовыражении?

А) Слушать, но не слышать

Б) Слушание с временным отключением

В) Слушание – сопереживание

7. Что такое аттракция ?

А) Приписывание

Б) Возникновение приятного впечатления у одного человека в отношении другого

В) Способность человека мыслить

8. К какой группе средств относятся смех, плач, вздохи?

А) Лингвистические

Б) Экстралингвистические

В) Паралингвистические

9. Что включает кинесическая группа средств общения ?

А) Зональные пространства

Б) Жесты, мимику, взгляды

В) Интонации, тембр, громкость голоса

10. Какая группа средств передает содержание коммуникации?

А) Лингвистические

Б) Кинесические

В) Паралингвистические

11. Какое расстояние при взаимодействии наиболее подходит для деловой сферы деятельности?

А) 0 – 50 см

Б) 50 – 120 см

В) 120 – 360 см

12. Характеризуя стиль взаимодействия, что Вы можете сказать о жестах, при которых ладони рук направлены вверх?

А) Открытость общению, демократичный характер

Б) Авторитаризм

В) Скрытый авторитаризм, отстраненность

13. Какой из жестов отражает закрытую позицию при общении?

А) Жест указующего перста

Б) Скрещенные пальцы рук

В) Рука у щеки

14. Какой из жестов характеризует авторитарный стиль взаимодействия?

А) Ладонь направлена вверх

Б) Ладонь направлена вниз

В) Жест указующего перста

15. Какие принципы способствуют формированию имиджа?

А) Повторения, непрерывного усиления;

Б) Целенаправленности , напористости;

В) Ориентации на общественное мнение;

16.Что означает взгляд, направленный в пол?

А) Задумчивость, мечтательность

Б) Дискомфорт, желание прекратить контакт

В) Скука, отсутствие интереса

17.Как может быть охарактеризован смех с упором на «Е»?

А) Злорадство, хамство, презрение

Б) Хитрость, скрытость

В) Скрытый страх, боязнь

18. Женщина обгоняет коллегу-мужчину, идущего по коридору. Кто из них должен здороваться первым ?

А)Мужчина;

Б) Женщина;

19.Во время деловой встречи партнер чихнул. Ваши действия?

А)Пожелаете здоровья;

Б)Сделаете замечание;

В) Не заметите;

20. На чем основан эффект стереотипизации?

А) На тенденции делать выводы из ограниченного опыта;

Б)На дискомфорте;

В) На удовлетворении потребности личности;

Эталон правильных ответов:

1 а 2б 3а 4в 5в 6в 7б 8б 9б 10а 11в 12а 13б 14в 15а 16б 17а 18б

19в 20а

Инструкция для пользователя:

Студентам предлагается в соответствии с заданием выбрать правильный ответ.

Длительность выполнения задания 20 минут.

Методика проведения тестирования:

Перед началом проведения тестирования студентам разъясняется цель, задачи, структура и особенности выполнения заданий. Делается акцент на самостоятельность выполнения

заданий, невозможность пользоваться учебными материалами.

### **Учебно-методическое обеспечение программы**

1. Баева, О. А. Ораторское искусство и деловое общение / О.А. Баева. - М.: Новое знание, 2016. - 368 с.
2. Бер, Елена Хорошие манеры & деловой этикет. Иллюстрированное руководство / Елена Бер. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014. - 168 с.
4. Бороздина, Г. В. Психология делового общения / Г.В. Бороздина. - М.: ИНФРА-М, 2017. - 304 с.
3. Демидова, А. К. Русская коммерческая корреспонденция / А.К. Демидова, Э.А. Смирнов. - М.: Русский язык, 2016. - 224 с.
4. Курбатова, Марина Борисовна Деловое общение. Модуль 2. Учебно-практическое пособие / Курбатова Марина Борисовна. - М.: Дело, 2014. - 562 с.
5. Рогожин, Ю. М. Современное деловое письмо / Ю.М. Рогожин. - М.: ГроссМедиа Ферлаг, РОСБУХ, 2017. - 272 с.
6. Соловьев, Э. Я. Современный этикет. Деловой протокол / Э.Я. Соловьев. - М.: Ось-89, 2013. - 208 с.
7. Технологии делового общения государственных служащих / Т.Б. Маркичева и др. - М.: РАГС, 2014. - 146 с.
8. Шеламова, Г. М. Культура делового общения при трудоустройстве / Г.М. Шеламова. - М.: Academia, 2016. - 64 с

Интернет-ресурсы:

<http://www.studentlibrary.ru>

<http://www.knigafund.ru>

<http://www.book.ru>

<http://e.lanbook.com>;

