

**Санкт-Петербургское государственное бюджетное  
профессиональное образовательное учреждение  
«Колледж автоматизации производственных процессов  
и прикладных информационных систем»**

Рассмотрена и принята  
на заседании Педагогического совета  
Протокол № 9 от 14.06.2024

УТВЕРЖДЕНА  
Приказом директора  
СПб ГБПОУ «Колледж автоматиза-  
ции производства»  
от 17.06. 2024 г. № 580

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.13 «Основы делового общения»**

Для специальности **38.02.03 «Операционная деятельность в логистике»**

|  |                           |
|--|---------------------------|
| Квалификация специалиста   | Операционный логист       |
| Форма обучения   | очная                     |
| Уровень образования,<br>необходимый для приема<br>на обучение по ППССЗ | среднее общее образование |
| Срок получения СПО<br>по ППССЗ   | 2 года 10 месяцев         |
| Год начала подготовки  | 2024                      |

Санкт-Петербург – 2023

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности 38.02.03 «Операционная деятельность в логистике» (утв. приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 21.04.2022 № 257 )

Организация-разработчик: Санкт-Петербургское государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Колледж автоматизации производственных процессов и прикладных информационных систем»

Программу составил Реднева Т.С., преподаватель СПб ГБПОУ «Колледж автоматизации производства»

Программа рассмотрена и одобрена на заседании методической комиссии, протокол № 7 от 15.05.2024.

Заведующий отделом СОП

А.Ф. Жмайло

**С О Д Е Р Ж А Н И Е**

|  |    |
|--|----|
| 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....  | 4  |
| 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ .....                 | 6  |
| 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы.....           | 6  |
| 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины.....        | 7  |
| 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....            | 10 |
| 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ..... | 11 |

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА  
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
ОП.13 «Основы делового общения»**

**1.1. Область применения рабочей программы**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 38.02.03 «Операционная деятельность в логистике»

**1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:**

| Код ПК, ОК   | Умения   | Знания  |
|--|--|---|
| ОК 01 –<br>ОК 06<br>ПК 1.1.<br>ПК 1.2.<br>ПК 1.4.<br>ПК 2.1.<br>ПК 3.1. –<br>ПК 3.3.<br>ПК 4.1. –<br>ПК 4.3. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Применять в профессиональной деятельности приемы делового общения;</li> <li>• Осознанно, уважительно и доброжелательно относиться к другому человеку, его мнению, мировоззрению, культуре, языку, вере, гражданской позиции, к истории, культуре, религии, традициям, языкам, ценностям;</li> <li>• Проявлять готовность и способность вести диалог с другими людьми и достигать в нём взаимопонимания;</li> <li>• Владеть коммуникативной компетентностью в общении и сотрудничестве с другими людьми в процессе профессиональной, общественно полезной, и других видов деятельности;</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Предмет и задачи этики и этикета;</li> <li>• Основные положения и нормы цифрового этикета;</li> <li>• Основные аспекты вербальной коммуникации;</li> <li>• Основные аспекты невербальной коммуникации;</li> <li>• Международные нормы и культурные особенности в деловом этикете;</li> <li>• Различия делового и светского этикетического кодекса;</li> <li>• Столовый этикет, гостевой протокол;</li> </ul> |

В результате освоения образовательной программы у выпускника должны быть сформированы общие и профессиональные компетенции:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;

ПК 1.1. Осуществлять сопровождение, в том числе документационное, процедуры закупок.

ПК 1.2. Организовывать процессы складирования и грузопереработки на складе.

ПК 1.4. Применять модели управления и методы анализа и регулирования запасами.

ПК 2.1. Сопровождать логистические процессы в производстве, сбыте и распределении.

ПК 3.1. Планировать, подготавливать и осуществлять процесс перевозки грузов.

ПК 3.2. Определять параметры логистического сервиса.

ПК 3.3. Оценивать качество логистического сервиса.

ПК 4.1. Планировать работу элементов логистической системы.

ПК 4.2. Владеть методологией оценки эффективности функционирования элементов логистической системы.

ПК 4.3. Составлять программу и осуществлять мониторинг показателей работы на уровне подразделения (участка) логистической системы.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| <b>№ п/п</b>  | <b>Вид учебной работы</b>  | <b>Объем часов</b> |
|---|--|--------------------|
| <b>1.</b>   | <b>Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем</b> | 44                 |
| <b>2</b>  | <b>В форме практической подготовки</b>                             | 28                 |
| <i>в том числе во взаимодействии с преподавателем:</i>        |  |                    |
|   | – теоретическое обучение   | 20                 |
|   | – практические занятия   | 22                 |
|   | – промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета      | 2                  |
| <b>3</b>  | <b>Самостоятельная внеаудиторная работа обучающихся</b>            | 0                  |
| <b>Всего по дисциплине в рамках образовательной программы</b> |  | 44                 |

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

| Наименование разделов и тем                              | Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся   | Объем часов |                      |                                 | Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы                                     |
|--|--|-------------|----------------------|---------------------------------|---|
|  |  | всего       | практические занятия | в форме практической подготовки |   |
| 1  | 2  | 3           | 4                    | 5                               | 6   |
| <b>Раздел 1. Эмоциональный интеллект, этика и этикет</b> |  | <b>12</b>   | <b>6</b>             | <b>8</b>                        | <b>ОК 03,<br/>ОК 04, ОК 05</b><br><br><b>ПК 1.1., ПК 1.4.,<br/>ПК 2.1., ПК 3.2.,<br/>ПК 3.3., ПК 4.3.</b> |
| <b>Тема 1.1</b>  | <b>Содержание учебного материала</b>   |             |                      |                                 |   |
| <b>Этика и этикет.</b>                                   | <b>1.1.1</b> Эмоции (аффекты, эмоции, чувства, настроения: длительность, интенсивность, формы проявления).   | 2           |                      |                                 |   |
| <b>Цифровой этикет</b>                                   | <b>1.1.2.</b> Этика и этикет. История возникновения, особенности и основные различия. Разновидности этикета.   | 2           |                      |                                 |   |
|  | <b>Практическое занятие № 1</b> Дискуссия о необходимости этикета в современном мире «Этикет – анахронизм?»  | 2           | 2                    | 2                               |   |
|  | <b>1.1.3.</b> Цифровой этикет как новая норма. Общение в пространстве интернет. Для чего необходим цифровой этикет? Уважение к окружающим в использовании гаджетов. Цифровой имидж. Голосовые сообщения. | 2           |                      | 2                               |   |
|  | <b>Практическое занятие № 2</b> Ситуационные задачи «цифровой этикет». Создание модели цифрового имиджа делового человека.   | 2           | 2                    | 2                               |   |
|  | <b>Практическое занятие № 3</b> Разбор кейсов «поведение в общественном транспорте», «деловая поездка»   | 2           | 2                    | 2                               |   |
| <b>Раздел 2. Вербальная и невербальная коммуникация</b>  |  | <b>12</b>   | <b>6</b>             | <b>8</b>                        |   |

|   |  |           |          |          |   |
|---|--|-----------|----------|----------|---|
| <b>Тема 2.1.<br/>Вербальная<br/>коммуникация.<br/>Речь и речевой<br/>этикет</b> | <b>Содержание учебного материала</b>   |           |          |          | <b>ОК 01,<br/>ОК 03, ОК 04,<br/>ОК 05,<br/>ПК 1.4, ПК 3.2,<br/>ПК 3.3, ПК 4.1,<br/>ПК 4.3</b>         |
|   | <b>2.1.1</b> Речь и язык. Вербальная коммуникация. Ошибки в речевом общении. Установление контакта. Приветствие и знакомство. «Small Talk».  | 2         |          | 2        |   |
|   | <b>2.1.2</b> Личное пространство, личные границы и тактики выстраивания беседы. Активное слушание, вежливое прекращение беседы, обозначение своих границ в разговоре. Самопредставление, запоминание имен, порядок представления, корректное окончание разговора, закрепление новых знакомств. | 2         |          |          |   |
|   | <b>Практическое занятие № 4</b> «Small Talk»: разновидности и особенности. Упражнения в парах и группах.   | 2         | 2        | 2        |   |
| <b>Тема 2.2<br/>Невербальное<br/>общение и<br/>невербальный<br/>этикет</b>      | <b>Содержание учебного материала</b>   |           |          |          | <b>ОК 01,<br/>ОК 03, ОК 04,<br/>ОК 05, ПК 1.2,<br/>ПК 1.4, ПК 2.1,<br/>ПК 3.2, ПК 3.3,<br/>ПК 4.1</b> |
|   | <b>2.2.1</b> Невербальная коммуникация. Голос. Мимика и жесты. Рукопожатие и расположение собеседников.  | 2         |          |          |   |
|   | <b>Практическое занятие № 5</b> Анализ языка тела, внешний вид. Открытые и закрытые позы. Естественные позы для ведения переговоров и деловых фотографий.  | 2         | 2        | 2        |   |
|   | <b>Практическое занятие № 6</b> Кейсы «Невербальное общение и этикет».   | 2         | 2        | 2        |   |
| <b>Раздел 3. Международный и деловой этикет</b>                                 |  | <b>10</b> | <b>6</b> | <b>8</b> |   |
| <b>Тема 3.1<br/>Международные<br/>особенности и<br/>культурные<br/>нормы</b>    | <b>Содержание учебного материала</b>   |           |          |          | <b>ОК 01,<br/>ОК 03, ОК 04,<br/>ОК 05, ОК 06,<br/>ПК 1.1, ПК 1.2,</b>                                 |
|   | <b>3.1.1.</b> Культурные нормы и особенности делового этикета. Особенности общения с иностранцами на примере стран: Великобритания, Япония, Швеция, Италия, Саудовская Аравия, Россия. Разбор стереотипов о культуре различных стран.  | 2         |          |          |   |
|   | <b>Практическое занятие № 7</b> Кейсы: «Особенности приема иностранных партнеров», «особенности пребывания в другой стране (в качестве делового партнера/туриста)»   | 2         | 2        | 2        |   |
| <b>Тема 3.2</b>   | <b>Содержание учебного материала</b>   |           |          |          |   |



|  |  |           |           |           |   |
|--|--|-----------|-----------|-----------|---|
| Деловое общение и деловой этикет                             | Практическое занятие № 8<br>Визитные карточки и корпоративные подарки.   | 2         | 2         | 2         | ПК 1.4, ПК 2.1,<br>ПК 3.2, ПК 3.3,<br>ПК 4.1 - ПК 4.3                             |
|  | 3.2.1 Взаимодействие. Этикет начальника и этикет подчиненного. Особенности коммуникации и взаимодействия: «начальник-подчиненный» и «коллега-коллега». Этикет дверей, лестниц и лифта. Этикет для деловых обедов и «бизнес-ланч» | 2         |           | 2         |   |
|  | Практическая работа №9<br>Решение ситуационных задач «Этикет внешнего вида»  | 2         | 2         | 2         |   |
| <b>Раздел 4. Столовый этикет, гостевой этикет и протокол</b> |  | <b>8</b>  | <b>4</b>  | <b>4</b>  |   |
| Тема 4.1.<br>Столовый этикет                                 | Содержание учебного материала  |           |           |           | ОК 01,<br>ОК 03, ОК 04,<br>ОК 05,<br>ПК 1.4, ПК 3.2,<br>ПК 3.3.                   |
|  | 4.1.1 Столовый этикет. Ресторанный этикет. Столовый этикет. Поведение в ресторане. Осанка и положение за столом. Сумки и портфели. Куверт. Кувертная карточка. Язык приборов. Текстильная салфетка. Бокалы. Виды приемов.        | 2         |           |           |   |
|  | Практическая работа № 10 Столовый этикет.  | 2         | 2         | 2         |   |
| Тема 4.2.<br>Гостевой этикет и протокол                      | Содержание учебного материала  |           |           |           | ОК 01,<br>ОК 03, ОК 04,<br>ОК 05,<br>ПК 1.3, ПК 1.4,<br>ПК 3.2, ПК 3.3,<br>ПК 4.1 |
|  | 4.2.1. Деловой визит. Встреча делегации. Места для гостей в автомобиле. Как готовить и рассылать приглашения. Гостеприимство принимающей стороны. Рассадка за столом.  | 2         |           |           |   |
|  | Практическая работа № 11 Решение ситуационных задач «Деловой и частный визиты».  | 2         | 2         | 2         |   |
| Дифференцированный зачет                                     |  | 2         |           |           |   |
| <b>Всего</b>   |  | <b>44</b> | <b>22</b> | <b>28</b> |   |

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:**

**Оборудование учебного кабинета:** рабочие столы и стулья по количеству обучающихся; шкафы-стеллажи для размещения учебно-наглядных пособий и документации, рабочее место преподавателя, комплект учебно-наглядных пособий, методические материалы по дисциплине.

**Технические средства обучения:** компьютерное, соответствующее современным требованиям безопасности и надёжности, мультимедийное оборудование (проектор и проекционный экран), локальная сеть с выходом в Internet.

#### 3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд колледжа располагает печатными и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе

##### 3.2.1. Основные источники

1. Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие / Кошечкина И.П., Канке А.А. - М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2021. - 304 с.: 60x90 1/16. - (Профессиональное образование) (Переплёт 7БЦ) ISBN 978-5-8199-0374-2 - Режим доступа: <http://znanium.com/>

2. УМК, Основы делового общения, Санкт-Петербургское государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Колледж банковского дела и информационных систем», 2022

##### 3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)

1. [https://www.gumer.info/bibliotek\\_Buks/Psihol/\\_Index.php](https://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Psihol/_Index.php)

2. <http://www.psychology.ru/library>

3. <http://www.psychology.net.ru/slovar/>

4. <http://znanium.com>

##### 3.2.3. Дополнительные источники

1. Лекарева Л. А Правила и особенности публичного выступления. М.: Форум 2020. - 224 с.

2. Казарцева О.М. Культура речевого общения: теория и практика обучения М.: Юнити-Дана, 2018. — 415 с.

3. Мальханова И.А. Деловое общение: Учебное пособие для вузов / И.А.Мальханова. – М.: Трикта Академический проект, 2021. – 224 с.

4. Поваляева М.А. Психология и этика делового общения: Учебное пособие для вузов / М.А.Поваляева. – М.: Феникс, 2020. – 347 с.

5. Подопригора М.Г. Деловая этика. Этические принципы и нормы в деловых отношениях М.: Оникс, 2021. – 224 с

6. Психология и этика делового общения / Под ред. Лавриненко В.Н. - М.: Юнити-Дана, 2018. — 415 с.

7. Фомин Ю.А. Психология делового общения. Психологические особенности ведения переговоров М.: Оникс, 2019. – 224 с.

8. Чернышова Л.И. Деловое общение / Л.И.Чернышева. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2020.– 415 с.

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

| Результаты обучения  | Критерии оценки   | Методы оценки  |
|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Предмет и задачи этики и этикета;</li> <li>• Основные положения и нормы цифрового этикета;</li> <li>• Основные аспекты вербальной коммуникации;</li> <li>• Основные аспекты невербальной коммуникации;</li> <li>• Международные нормы и культурные особенности в деловом этикете;</li> <li>• Различия делового и светского этического кодекса;</li> <li>• Столовый этикет, гостевой протокол;</li> </ul>  | <p>Полнота ответов, точность формулировок, не менее 75% правильных ответов.<br/>Не менее 75% правильных ответов.</p>  | <p><b>Текущий контроль при проведении:</b><br/>- устных зачетов;<br/>- понятийных диктантов;</p> <hr/> <p><b>Промежуточная аттестация</b><br/>в форме дифференцированного зачета</p>   |
| <p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Применять в профессиональной деятельности приемы делового общения;</li> <li>• Осознанно, уважительно и доброжелательно относиться к другому человеку, его мнению, мировоззрению, культуре, языку, вере, гражданской позиции, к истории, культуре, религии, традициям, языкам, ценностям;</li> <li>• Проявлять готовность и способность вести диалог с другими людьми и достигать в нём взаимопонимания;</li> <li>• Обладать коммуникативной компетентностью в общении и сотрудничестве с другими людьми в процессе профессиональной, общественно полезной, и других видов деятельности;</li> </ul> | <p>Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок, точность расчетов.<br/>Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий и т.д.<br/>Точность оценки, самооценки выполнения.<br/>Соответствие требованиям инструкций, регламентов<br/>Рациональность действий и т.д.</p> | <p><b>Текущий контроль при проведении:</b><br/>- практических работ;</p> <hr/> <p><b>Промежуточная аттестация</b><br/>- оценка правильности выполнения заданий практических работ;</p> |

