

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Самарской области «Алексеевское профессиональное училище»

Утверждаю.
Директор
Е.А.Киселёв
2014 г.

Согласовано.
Зам.директора по УПР
/Г.Л.Петрова/
« 1 » 09 2014 г.

Рабочая программа

по учебной дисциплине «Основы деловой культуры»

по профессии: 39.01.01 «Социальный работник»

Дата введения 01.09.2014г.

2014г

Рабочая программа учебной дисциплины «Деловая культура общения» разработана на основе примерной программы учебной дисциплины «Деловая культура общения» для профессий НПО и специальностей СПО, в соответствии с «Рекомендациями по реализации образовательной программы среднего (полного) общего образования в образовательных учреждениях начального профессионального и среднего профессионального образования в соответствии с федеральным базисным учебным планом и примерными учебными планами для образовательных учреждений Российской Федерации, реализующих программы общего образования» (письмо Департамента государственной политики и нормативно-правового регулирования в сфере образования Минобрнауки России от 29.05.2007 № 03-1180). Одобрена ФГУ «Федеральный институт развития образования» 10.04.2008 г. и утвержденной Департаментом государственной политики и нормативно-правового регулирования в сфере образования Минобрнауки России 16.04.2008 г.

Деловая культура общения изучается как базовый учебный предмет общеобразовательного цикла профессиональных образовательных программ по профессии НПО технического профиля на базе основного (общего) образования 39.01.01 «Социальный работник», входящей в состав укрупнённой группы профессий 110000 Сельское и рыбное хозяйство.

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Самарской области «Алексеевское профессиональное училище»

Разработчик:

Зотова Н.В., преподаватель общеобразовательных дисциплин.

Рекомендовано методической комиссией.

Протокол МК № 1 от « 1 » сентября 2014 г.

Председатель МК 

СОДЕРЖАНИЕ

**1. ПАСПОРТ ПРИМЕРНОЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ
ДИСЦИПЛИНЫ**

стр.

**2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ
ДИСЦИПЛИНЫ**

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. ПАСПОРТ ПРИМЕРНОЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «Деловая культура общения»

1.1. Область применения примерной программы

Примерная программа учебной дисциплины (далее - примерная программа) – является частью примерной основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по профессии 39.01.01 «Социальный работник» в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД):

Деловая культура общения

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

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

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями студент в результате освоения учебной дисциплины должен:

уметь:

осуществлять производственное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;

пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностных отношений;

передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;

поддерживать деловую репутацию;

создавать и соблюдать имидж делового человека;

организовывать рабочее место.

знать:

правила делового общения;

этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами;

основные техники и приемы общения;

правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования.

составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары.

правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение примерной программы профессионального модуля:

максимальной учебной нагрузки студента – 45 часов, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки студента – 30 часов;

контрольной работы студента – 15 часов;

2.2. Примерный тематический план и содержание учебной дисциплины «Основы деловой культуры»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Этика и культура поведения.		13	
Тема 1.1. Общие сведения об этической культуре.	Как известно человек в течении жизни вступает в деловые отношения с другими людьми. Одним из регуляторов этих отношений является мораль, в которой выражены наши представления о добре и зле, о справедливости и несправедливости. Мораль дает человеку возможность оценить поступки окружающих, понять и осмыслить правильно ли он живет и к чему нужно стремиться.	1	2
Тема 1.2. Профессиональная этика.	Профессиональными моральными нормами были и остаются вежливость, предупредительность, тактичность, трудолюбие. Совокупность моральных норм, определяющих отношение человека к своему профессиональному долгу, входит в понятие профессиональная этика.	1	2
Тема 1.3. Деловой этикет.	Деловой этикет – это свод правил поведения в деловых, служебных отношениях. Он является важнейшей стороной морали профессионального поведения делового человека. Хотя этикет и предполагает установление лишь внешних форм поведения, но без внутренней культуры, без соблюдения этических норм не могут сложиться настоящие деловые отношения.	1	2
Тема 1.4. Внешний облик человека.	Часто приходится слышать о том, что нельзя делать вывод о человеке по первому впечатлению. Однако по подсчетам психологов люди в 85 случаях из 100 свое отношение к другому человеку строят на основе внешнего впечатления. Особенности внешнего вида человека информируют нас о возрасте, социальной, национальной, и профессиональной принадлежности.	1	2
Тема 1.5. Культура телефонного общения.	Телефон является удобным и оперативным средством связи, без которого не возможно представить современную жизнь. По телефону обмениваются личной и служебной информацией, договариваются о встречах, устанавливают и развивают деловые контакты.	1	2
Тема 1.6 Деловая беседа.	В деловых отношениях очень многое зависит от личных встреч, бесед, совещаний. Преимущество беседы неоспоримо, так как деловые связи, начатые в письме или по телефону, развиваются в личных контактах. Во время личных встреч партнеры используют все богатство человеческого общения: речь, жесты, мимику, движения, личностное воздействие.	1	2
Тема 1.7 Деловая переписка	Служебная переписка является важной частью делового этикета,	1	2

	«общением в миниатюре». Она способствует установлению прочных связей с потребителем, улучшению взаимосвязи различных служб, а также увеличению оборота предприятия, фирмы.		
Тема 1.8. Визитная карточка в деловой жизни.	В современных условиях трудно представить деловую жизнь без визитной карточки, которая имеет свою историю. Так, например, в дореволюционной России визитные карточки были весьма распространены. Типовая визитная карточка сотрудника содержит: фамилию, имя, должность сотрудника, его полномочия, служебный телефон, название фирмы, её почтовый адрес, а также телефон секретариата, телефакс.	1	2
Тема 1.9. Деловой протокол.	Деловой протокол – это правила, которые регламентируют порядок встреч и проводов, проведение бесед и переговоров, организацию приемов, оформление деловой переписки.	1	2
Тема 1.10. Интерьер рабочего помещения.	Интерьер – это внутреннее пространство здания или помещения в здании (вестибюль, комната, зал). Интерьер рабочего помещения относится к области делового этикета, так как знакомство с фирмой начинается с интерьера помещения. Главный и обязательный принцип – чистоплотность (особенно чистота мест общего пользования).	1	2
Тема 1.11. Особенности национальной этики.	В последнее десятилетие расширяется объем контактов с зарубежными странами. Поэтому, собираясь в туристическую поездку, или заграничную командировку, рекомендуется обратить внимание на права и обычаи той страны, которую решили посетить.	1	2
	Контрольная работа «Этика и культура поведения» Сформулируйте «Золотое правило нравственности». Докажите многогранность задачи начального этапа деловой беседы.	2	2
Раздел 2. Психологические аспекты делового общения.		7	
Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия	Общение – это сложный, многогранный процесс, представляющий собой взаимодействие двух и более людей, при котором происходит обмен информацией, а также процесс взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания друг друга.	1	2
Тема 2.2. Классификация общения.	В жизни человека практически нет периода, когда он находится в не общения. Общение классифицируется по содержанию, целям, функциям, видам и формам.	1	2
Тема 2.3. Роль восприятия в процессе общения.	С чего начинается общение? Конечно, «с первого взгляда», т.е. общение начинается с наблюдения за собеседником, его внешностью, голосом, манерой поведения. Психологи по этому поводу говорят, что происходит восприятие одним человеком другого.	1	2
Тема 2.4. Понимание в процессе общения.	В ходе общения человек стремится не просто воспринять собеседника, а познать его, понять логику его поступков и поведения. Познание и понимание людьми	1	2

	других и себя происходит в соответствии с психологическими механизмами восприятия.		
Тема 2.5. Общение как взаимодействие.	Интерактивная сторона общения связана с взаимодействием людей, с непосредственной организацией их совместной деятельности, при этом действие является основным содержанием общения.	1	2
Тема 2.6. Общение как коммуникация.	Коммуникативная сторона общения проявляется во взаимном обмене информацией между собеседниками, передаче и приеме знаний, мнений и чувств.	1	2
Тема 2.7. Успех делового общения.	В процессе общения мы сталкиваемся с различными преградами, которые связаны с непониманием, собеседника. Преграды возникают за счет смысловых барьеров, неодинакового прочтения невербальных символов разными людьми,, отсутствие внимания и интереса со стороны партнера по общению.	1	2
Раздел 3. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении.		6	
Тема 3.1. Темперамент.	Под темпераментом понимают динамическую характеристику психической деятельности человека. О темпераменте человека можно судить по нескольким основным его действиям.	1	2
Тема 3.2. Характер и воля.	Неповторимое, индивидуальное сочетание или совокупность особенностей личности представляет собой характер. Характер не наследуется и не является постоянным, в течение жизни черты характера могут изменяться и иногда значительно, но эти перемены происходят медленно. Воля – это сознательное регулирование человеком своего поведения и деятельности, выраженное в умении преодолевать внутренние и внешние трудности при совершении целенаправленных действий и поступков.	1	2
Тема 3.3. Способности – важное условие успеха в профессиональной деятельности.	Способности – это индивидуально – психологические особенности личности, которые проявляются в конкретной сфере и являются условием успешной работы в ней.	1	2
Тема 3.4. Эмоции и чувства.	Эмоции – это явления, которые выражаются в переживании человеком своего отношения к окружающей действительности и к самому себе, причем для эмоций характерна субъективность.	1	2
	Контрольная работа «Психологические аспекты делового общения» «Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении» Покажите на примерах связь эмоциональных реакций с их физиологическим проявлением. Дайте психологическую характеристику каждому типу темперамента. Раскройте сущность рефлексивного слушания. Назовите виды невербальных средств общения.	2	2
Раздел 4. Конфликты в деловом общении.		4	
Тема 4.1. Конфликт и его структура.	Конфликт – это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений, точек зрения, взглядов партнеров по общению.	1	2

	Заработная плата (доход наемного работника) может быть номинальной и реальной. Номинальный доход- сумма денег, которую работник получает на руки.		2
Тема 4.2. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях.	Конструктивные конфликты не выходят за рамки деловых отношений и предполагают пять стратегий поведения: соперничество, сотрудничество, компромисс, приспособление, избегание.	1	2
Тема 4.3. Правила поведения в конфликтах.	В конфликте у человека доминирует не разум, а эмоции, что ведет к аффекту, когда сознание просто отключается и человек не отвечает за свои слова и действия.	1	2
Итоговая аттестация в форме зачета.		1	2