

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

УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора по УПР
Иванова К.Ф.
« 4 » _____ 2017 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
учебной дисциплины
ОП.02 «Основы деловой культуры»
Общепрофессионального цикла
программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих по
профессии
35.01.23 «Хозяйка(ин) усадьбы»

Авангард, 2017

Одобрена
Методической
цикловой комиссией
Протокол № 8 «25» 03 2017 г.
Председатель МК
Маслова Т.А.

Автор
Зотова Н.В.
«25» 03 2017 г.

Эксперт

подпись ФИО

(ученая степень или звание, должность,
наименование организации, научная степень)

Дата актуализации	Результаты актуализации	Подпись разработчика

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.02 Основы деловой культуры

1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины – является частью основной профессиональной образовательной программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих в соответствии с ФГОС по профессии СПО 35.01.23 Хозяйка(ин) усадьбы

1.2 Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

дисциплина ОП.02 «Основы деловой культуры» входит в общепрофессиональный цикл.

1.3 Цели и задачи дисциплины - требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

У1 -эффективно участвовать в профессиональной коммуникации;

У2 - соблюдать правила речевого этикета в деловом общении;

У3 - составлять и отправлять деловую корреспонденцию на основе принятых правил

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

З1 - правила поведения человека;

З2 - нравственные требования к профессиональному поведению;

З3 - психологические основы общения;

З4 - основные правила поведенческого этикета: приветствия, знакомства, нормы отношений в коллективе; отношения руководителя и подчинённых;

З5 - нормы речевого этикета в деловом общении.

Выпускник, освоивший ППКРС СПО, 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, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем.

ОК 3. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.

ОК 4. Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 7. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).

- **профессиональными компетенциями**, соответствующими основным видам профессиональной деятельности:

ПК 1.6 Отправлять исполненную документацию адресатам с применением современных видов организационной техники.

ПК 1.7 Составлять и оформлять служебные документы, материалы с использованием формуляров документов конкретных видов

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Количество часов
Максимальной учебной нагрузки обучающегося	60
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	40
Самостоятельная работа	20
контрольная работа обучающихся	4
Итоговая аттестация в форме зачета	

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	1	2

	принадлежности.		
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, «общением в миниатюре». Она способствует установлению прочных связей с потребителем, улучшению взаимосвязи различных служб, а также увеличению оборота предприятия, фирмы.	1	2
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	1	2

	чистота мест общего пользования).		
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 №1 «Этика и культура поведения» Сформулируйте «Золотое правило нравственности». Докажите многогранность задачи начального этапа деловой беседы.	2	2
Раздел 2. Психологические аспекты делового общения.		13	
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.	2	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.	3	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 других и себя происходит в соответствии с психологическими механизмами восприятия.	3	2
Тема 2.5. Общение как взаимодействие.	Интерактивная сторона общения связана с взаимодействием людей, с непосредственной организацией их совместной деятельности, при этом действие является основным	2	2

	содержанием общения.		
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. Контрольная работа №2	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.	2	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 №3 «Психологические аспекты делового общения» «Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении» Покажите на примерах связь	1	2

	эмоциональных реакций с их физиологическим проявлением. Дайте психологическую характеристику каждому типу темперамента. Раскройте сущность рефлексивного слушания. Назовите виды невербальных средств общения.		
Раздел 4. Конфликты в деловом общении.			
Тема 4.1. Конфликт и его структура.	Конфликт – это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений, точек зрения, взглядов партнеров по общению.	2	2
	Зарботная 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.	2	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. Контрольная работа №4	2	2
Итоговая аттестация в форме зачета.		2	2

Самостоятельная работа -- 20 часов

1. Доклад «Традиции и особенности той страны , которую Вы бы хотели посетить»

2. Презентация визитной карточки.

3. Рефераты на темы:

--«Что значит быть элегантным».

--«Правила поведения в конфликтах».

--«Роль этикета в моей будущей профессии».

--«Значение культуры речи в профессиональной карьере».

--«Техники общения. Для чего они нужны?»

4. Собрать информацию и оформить ее в виде презентации на тему «Подарки в нашей жизни». «Интерьер помещения-лицо фирмы».

-

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета «Основы деловой культуры»

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству студентов;
- рабочее место преподавателя;
- учебная литература;
- учебно-методическая документация.

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением и мультимедиапроектор;
- принтер;
- факс;
- ксерокс.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

- Аминов И.И. «Психология делового общения» /учебное пособие/ - М.: Омега-Л, 2007
- Шеламов Г.Н. «Этикет делового общения» /учебное пособие/ - М.: Академия 2008
- Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения / учебник для нач.проф. образования/ 2006

1. Дополнительные источники:

- Фахтенгер Х., Штенцербах Г. «Правила хорошего тона» /методическая литература/ - М.: Омега-Л, 2006
- Паневчик В.В. «Деловое письмо».- Минск: Амалфея, 2000
- Марков Г.Н. Справочник по конфликтологии, общению и менеджменту. - СПб.: Альфа, 2000

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Уметь:	
В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь: - осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета; - пользоваться приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; - передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи; - принимать решения и аргументированно отстаивать свою точку зрения в корректной форме; - поддерживать деловую репутацию; - создавать и соблюдать имидж делового человека; - организовывать рабочее место деловое общение подчиненных;	-экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий; - экспертная оценка выполнения практической работы; - экспертиза выполнения самостоятельной работы; Итоговый контроль: зачет
Знать/понимать:	
- правила делового общения; - этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами; - основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования, инструктирования	

и др.; - формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях; - составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары и; - правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения	
--	--

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.6 Отправлять исполненную документацию адресатам с применением современных видов организационной техники	- подготовка документов к отправке; - отправка документа почтой, электронной почтой, факсом; -обоснование выбора отправки.	• практическая работа;
ПК 1.7 Составлять и оформлять служебные документы, материалы с использованием формуляров документов конкретных видов	• составление и оформление служебных писем с использованием формуляров в соответствии с требованиями ГОСТ Р 6.30 -2003; • составление и оформление визитных карточек в соответствии с требованиями ГОСТ Р 6.30 -2003; • составление и оформление резюме с использованием формуляра в соответствии с требованиями ГОСТ Р 6.30 -2003	• отчёт о внеаудиторной самостоятельной работе; • практическая работа.

КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ
сформированность профессиональных компетенций и развитие общих компетенций.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	• аргументированность и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии; • активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности; - участие в конкурсах профессионального мастерства, тематических мероприятиях; • эффективность и качество выполнения домашних самостоятельных работ; -изучение профессиональных периодических изданий, профессиональной литературы.	Оценка возможностей и проявляемого интереса к изучению материала

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем	• определение задач деятельности, с учетом поставленной руководителем цели; • формулирование конкретных целей и на их основе планирование своей деятельности; • обоснование выбора и успешность применения методов и способов решения профессиональных задач; • выполнение действий (во время лабораторных занятий, учебной и производственной практики); • личностная оценка эффективности и качества собственной деятельности в определенной рабочей ситуации; • самооценка качества выполнения поставленных задач; • соблюдение техники безопасности.	Проверка на соответствие нормативам и последовательности выполнения тех или иных видов работ; экспертная оценка выполнения практических работ.
---	--	---

ОК 3. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы	- самоанализ и коррекция собственной деятельности в определенной рабочей ситуации; • правильность и адекватность оценки рабочей ситуации в соответствии с поставленными целями и задачами; правильность осуществления самостоятельного текущего контроля со стороны исполнителя	Оценка результата выполненной работы.
ОК 4. Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.	• оперативный поиск необходимой информации; • отбор, обработка и результативное использование необходимой информации для эффективного выполнения профессиональных задач; • оперативность и самостоятельность поиска информации в нестандартной ситуации.	Оценка результатов поиска необходимой информации
ОК 5. Использовать информационнокоммуникационные технологии в профессиональной	• работа с различными видами информации; • владение различными способами самостоятельного поиска информации; • результативное использование ИКТ и их применение в соответствии с конкретным	Оценка количества и качества используемых информационно-коммуникационных технологий

деятельности.	характером профессиональной деятельности; использование новых информационных продуктов для совершенствования профессиональной деятельности.	
ОК 6. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.	- участие в коллективном принятии решений по поводу выбора наиболее эффективных путей выполнения работы; - аргументированное представление и отстаивание своего мнения с соблюдением этических норм; - степень владения навыками бесконфликтного общения; - соблюдение принципов профессиональной этики; - успешность взаимодействия с обучающимися, преподавателями и мастерами производственного обучения в. ходе обучения	Экспертная оценка качества общения
ОК 7. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).	- моральная и физическая готовность к исполнению воинской обязанности; - применение профессиональных знаний в ходе прохождения военных сборов; -участие в мероприятиях военнопатриотической, военноспортивной направленности;	Экспертная оценка использования профессиональных навыков в подготовке к службе в Вооруженных силах РФ