

МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СВЕРДЛОВСКОЙ
ОБЛАСТИ «КАМЫШЛОВСКИЙ ТЕХНИКУМ ПРОМЫШЛЕННОСТИ И
ТРАНСПОРТА»

СОГЛАСОВАНО:

руководителем ОС

Шир / *Широганова*
Пр. № 1 от «26» 08 2015 г.

УТВЕРЖДАЮ:

директор ГАПОУ СО «Камышловский
техникум промышленности и транспорта»

М.П. / *Цотапова З.А.*

от «26» 08 2015 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

УД.12 «Основы деловой культуры»

по программе подготовки специалистов среднего звена

38.02.04. КОММЕРЦИЯ (ПО ОТРАСЛЯМ)

Программа разработана
Лебезовой Любовью Петровной,
преподавателем, высшая
квалификационная категория

Камышлов
2015 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по программе подготовки специалистов среднего звена 38.02.04. Коммерция (по отраслям)

Содержание программы реализуется в процессе освоения студентами программы подготовки специалистов среднего звена с получением среднего общего образования, разработанной в соответствии с требованиями ФГОС СПО третьего поколения.

Организация-разработчик: ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта», юридический адрес: Свердловская область г. Камышлов, ул. Энгельса,167. тел. 8(34375) 2-45-32, e-mail: pl-16kam-v@mail.ru.

Разработчик (и): Лебезова Любовь Петровна-преподаватель высшей квалификационной категории

Программа согласована с научно-методическим советом (НМС) ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта» и рекомендована к использованию в образовательном процессе.

Протокол НМС №__1_от «_26_»__августа_2015г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11

1. ПАСПОРТ ПРИМЕРНОЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «Основы деловой культуры»

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является в частью программы подготовки специалистов среднего звена 38.02.04. Коммерция (по отраслям) в соответствии с ФГОС СПО.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена: дисциплина входит в общеобразовательный цикл

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

В результате освоения учебной дисциплины студент должен **уметь**:

- применять правила делового этикета;
- поддерживать деловую репутацию;
- соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении;
- пользоваться простейшими приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;
- налаживать контакты с партнерами;
- организовывать рабочее место.

В результате освоения учебной дисциплины студент должен **знать**:

- этику деловых отношений;
- основы деловой культуры в устной и письменной форме;
- нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;
- основные правила этикета;
- основы психологии производственных отношений;
- основы управления и конфликтологии.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение примерной программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки студентов 58 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки студента 39 часа;

самостоятельной работы студента 19 часов.

2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	58
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	39
в том числе:	
часы теории	*
практические занятия, лабораторные работы	20
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	19
<i>Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачёта</i>	

**2.2 Тематический план учебной дисциплины
«Основы деловой культуры»**

№	Наименование раздела	Объем часов		
		с/р	аудио- рных	в том числе прак. раб.
1.	Введение.		1	
1.1	Общее понятие о культуре и ее роли в обществе. Понятие о деловой культуре.		1	
2.	Эстетическая культура.	2	3	
2.1	Общие сведения об эстетической культуре.		1	
2.2	Категории эстетики.		1	1
2.3	Эстетическое воспитание.		1	1
3.	Этическая культура.	2	3	
3.1	Общие сведения об этической культуре.		1	
3.2	Этика, мораль и нравственность.		1	1
3.3	Понятие о профессиональной этике. Поведение человека. Правила и нормы.		1	1
4.	Психологические аспекты делового общения.	4	6	
4.1	Характеристика общения.		2	1
4.2	Роль восприятия в процессе общения.		1	
4.3	Общение как взаимодействие.		1	1
4.5	Вербальное и невербальное общение.		2	1
5.	Культура общения.	2	4	
5.1	Культура общения в сфере профессиональной деятельности.		1	1
5.2	Культура речи.		1	
5.3	Культура телефонных разговоров.		1	1
5.4	Требование к содержанию деловых телефонных разговоров.		1	1
6.	Этикет и имидж делового человека.	6	12	
6.1	Деловой этикет и его принципы.		1	
6.2	Словесный этикет		1	
6.3	Деловая беседа.		2	1
6.4	Деловая переписка.		1	1
6.5	Правила составления и оформления деловых писем.		1	1
6.6	Визитные карточки в деловой жизни.		1	1
6.7	Деловой протокол.		1	1
6.8	Поведение за столом.		1	
6.9	Интерьер рабочего помещения.		1	1
6.10	Сувениры и подарки в деловой сфере и повседневной жизни.		1	
6.11	Имидж делового человека.		1	1
7.	Личность и ее индивидуальные особенности.	2	6	
7.1	Психология человека.		4	
7.2	Характер и темперамент личности.		2	1
8.	Конфликты в деловом общении.	1	3	
8.1	Конфликт и его структура.		1	1
8.2	Стратегия и правила поведения в конфликтах.		2	1
9	Дифференцированный зачет		1	

Всего часов:	19	39	20
---------------------	-----------	-----------	-----------

2.3 Содержание учебной дисциплины

Раздел 1. Введение.

Общее понятие о культуре и ее роли в обществе. Понятие о деловой культуре.

Раздел 2. Эстетическая культура.

Общие сведения об эстетической культуре.

Категории эстетики.

Эстетическое воспитание.

Практические работы:

- Контрольное тестирование по темам;
- Профессиональные моральные нормы: обсуждение производственных ситуаций.

Самостоятельная работа:

Подготовить доклады по темам: «Категории эстетики», «Эстетическое воспитание».

Раздел 3. Этическая культура.

Общие сведения об этической культуре.

Этика, мораль и нравственность.

Понятие о профессиональной этике. Поведение человека. Правила и нормы.

Практические работы:

- «Профессиональные моральные нормы: обсуждение производственных ситуаций»
- «Виды психологических механизмов восприятия: производственные ситуации»
- Практикум: «Выявление типа темперамента».

Самостоятельная работа:

- Составить кодекс профессиональной этики своей будущей специальности. Правила поведения работника.
- Подготовить сообщение по теме «Этика, мораль и нравственность».

Раздел 4. Психологические аспекты делового общения.

Характеристика общения.

Роль восприятия в процессе общения.

Общение как взаимодействие.

Вербальное и невербальное общение.

Практические работы:

- Контрольное тестирование по темам;
- Психологическое тестирование на коммуникабельность, умение общаться, вести диалог;
- Освоение различной техники и приемов общения.

Самостоятельная работа:

- Составление тематического диктанта по теме «Характеристика общения»;
- Работа с таблицей «Позиции Родителя, Взрослого и Ребенка»
- Подготовить доклады по темам: «Общение как коммуникация», «Общение как взаимодействие», «Вербальное и невербальное общение», «Коммуникативные качества речи».

Раздел 5. Культура общения.

Культура общения в сфере профессиональной деятельности.

Культура речи.

Культура телефонных разговоров.

Требование к содержанию деловых телефонных разговоров.

Практические работы:

- Составление рекомендаций по ведению телефонного разговора;
- Психологический практикум (тестирование);
- Демонстрационно-ролевая игра «Переговоры по телефону».

Самостоятельная работа:

Подготовить рефераты по темам «Деловые приемы», «Культура речи», «Культура телефонных разговоров».

Раздел 6. Этикет и имидж делового человека.

Деловой этикет и его принципы. Словесный этикет. Деловая беседа. Деловая переписка. Правила составления и оформления деловых писем. Визитные карточки в деловой жизни. Деловой протокол. Поведение за столом. Интерьер рабочего помещения. Сувениры и подарки в деловой сфере и повседневной жизни. Имидж делового человека.

Практические работы:

- Решение профессиональных задач: «Применение правил делового этикета»
- Составление резюме и письма с просьбой о приеме на работу.
- Составление письма «Выражение благодарности за прием».
- Представление имиджа делового человека. Внешний вид работника.
- Оформление визитной карточки.
- Проведение внутрикорпоративного собрания с оформлением протокола.
- Решение профессиональных ситуаций.

Самостоятельная работа:

- Подготовить сообщения по темам: «Деловая беседа», «Основные элементы делового этикета», «Составляющие внешнего вида», «Понятие корпоративного имиджа», «Сувениры и подарки в деловой сфере и повседневной жизни».
- Создать интерьер помещения, благоприятствующий рабочей обстановке.

Раздел 7. Личность и ее индивидуальные особенности.

Психология человека.

Характер и темперамент личности.

Практические работы:

- Психологическое тестирование;
- Составление карточек – виды темперамента человека;
- Демонстрационно-ролевая игра «Обслуживание различных типов клиентов»

Самостоятельная работа:

- Изучение лекционного и дополнительного теоретического материала по данной теме с целью закрепления приобретенных теоретических знаний;
- Подготовить сообщение на тему: «Индивидуальные особенности человека»

Раздел 8. Конфликты в деловом общении.

Конфликт и его структура.

Стратегия и правила поведения в конфликтах.

Практические работы:

- Контрольный зачет «Исследование особенностей реагирования в конфликтной ситуации»;
- Решение профессиональных задач: «Анализ конфликтных ситуаций».

Самостоятельная работа:

Подготовить сообщение на тему «Морально-психологический климат коллектива».

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия специально оборудованного учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета:

- наличие посадочных мест по количеству студентов;
- автоматизированное рабочее место преподавателя;
- комплект дидактических материалов;
- комплект учебно-наглядных пособий;
- комплект контрольно-измерительных материалов;
- контрольно- оценочных средств.

Технические средства обучения:

- ПК с лицензионным программным обеспечением;

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Профессиональное общение: Учебное пособие / О.Н. Гарькуша. - М.: ИЦ РИОР: НИЦ ИНФРА-М, 2014.
2. Этика деловых отношений: Учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов и др. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014.
3. Психология общения. Практикум по психологии: Учебное пособие / Н.С. Ефимова. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014.
4. Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014

Дополнительные источники:

1. Барышева А.Д., Матюхина Ю.А., Шередер Н.Г. Этика и психология делового общения (сфера сервиса). – М.: Альфа ИНФРА-М, 2006. ил. – (Серия «Сервис»)
2. Ефимова Е.В. Азбука общения. – Н. Новгород: изд-во ООО «Педагогические технологии», 2007.
3. Кузин Ф.А. Культура делового общения. - М..2000
4. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. – СПб. Речь, 2006.
5. Усов В.В. Деловой этикет: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования. – М. : Издательский центр «Академия», 2008.
6. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник для нач. проф. образования. – 6-е изд., стер. – М.: Издательский центр «академия», 2007.
7. Шеламова Г.М. Этикет делового общения: учеб. пособие для нач. проф. образования. – 4-е изд., стер. – М.: Издательский центр «академия», 2007.
8. Шеламова Г.М. «Деловая культура и психология общения»,2005.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной 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
умения	
применять правила делового этикета;	Выполнение практических задач Анализ выполнения заданий для самостоятельной работы
поддерживать деловую репутацию;	Эссе
соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении;	Выполнение практические задач Анализ выполнения заданий для самостоятельной работы
пользоваться простейшими приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	Оценка практических умений. Решение ситуационных задач
выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;	Выполнение практических задач
налаживать контакты с партнерами;	Оценка практических умений
организовывать рабочее место;	Оценка практических умений
знания	
этика деловых отношений;	Тестирование Решение конкретных ситуаций
основы деловой культуры в устной и письменной форме;	Анализ выполнения заданий для самостоятельной работы
нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;	Ролевая игра Анализ выполнения заданий для самостоятельной работы
основные правила этикета;	Тестирование