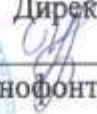
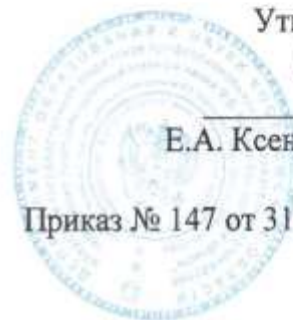


Областное государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Чухломский лесопромышленный техникум имени Ф.В. Чижова Костромской области»

Утверждена:  
Директор

  
Е.А. Ксенофонтова

Приказ № 147 от 31.08.2016 г



## **ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.10 Деловая культура**

Основная программа учебной дисциплины ОП.10 «Деловая культура» по специальности среднего профессионального образования (далее СПО). Заочное отделение. 38.02.04 Коммерция по отраслям (рабочая).

Организация-разработчик:

Областное государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Чухломский лесопромышленный техникум имени Ф.В. Чижова Костромской области»

Разработчик:

Щеголева Наталья Сергеевна, преподаватель ОГБПОУ «Чухломский лесопромышленный техникум им. Ф.В. Чижова Костромской области»

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ПАСПОРТ ОСНОВНОЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	стр. 4
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	5
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ОСНОВНОЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	8
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	9

# 1. ПАСПОРТ ОСНОВНОЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ Деловая культура

## 1.1. Область применения программы

Основная программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы по специальности СПО 38.02.04 Коммерция по отраслям.

Основная программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке в сфере обслуживания.

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

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

В результате освоения дисциплины обучающийся 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 дисциплины обучающийся 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 программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося - 24 часа,

в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 14 часов

самостоятельной работы обучающегося (в том числе самостоятельное освоение материала тем разделов) - 10 часов.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>24</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>14</b>
в том числе:	
практические занятия (аудиторно):	5
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего), в том числе Самостоятельное освоение тем разделов</b>	<b>10</b>
в том числе:	
- Подготовка опорных конспектов по темам, вынесенным на самостоятельное изучение	7
- Подготовка сообщений по темам: «Конфликты в деловом общении»; «Деловой протокол»	1
- Подготовка сообщений по темам (задания по группам): «Психологические проблемы деловых отношений в сфере торговли». «Речь в межличностных, общественных и деловых отношениях». «Логические и психологические приемы полемики». «Управление деловыми конфликтами при работе с клиентами». «Электронные средства коммуникации и их использование в деловом взаимодействии».	1
- Индивидуальное проектное задание на тему: «Моделирование деловой беседы»	1
<b>Итоговая аттестация в форме</b>	<b>дифференцированного зачета</b>

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Основы деловой культуры»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Этические основы и психология делового общения</b>		<b><u>16 часов:</u></b>	
Тема 1.1. Этические нормы и психологические аспекты делового общения	<b>Содержание учебного материала</b>	<b><u>7 часов:</u></b>	
	1 Введение. Общие сведения о дисциплине. Задачи изучения дисциплины. Понятие делового общения. Универсальные и этические правила делового общения. Сущность культуры общения. Характеристика процесса делового (профессионального) общения с психологической точки зрения.	<b>1 аудиторно</b>	<i>1</i>
	2 Психологические аспекты делового общения. Психологические свойства: темперамент, характер; их виды и особенности. Психологические состояния человека: бодрость, усталость, удовлетворенность, активность и др. и их влияние на процесс общения. Уровни общения: примитивный, манипулятивный, стандартизованный, игровой, деловой, духовный; их характеристика. Этические нормы взаимоотношений. Понятие о профессиональной этике. Роль этической культуры личности в профессиональной деятельности в деловом общении. Нравственные и моральные принципы, их значение. Категории профессиональной этики. Сущность понятий: профессиональный долг, честь, совесть, достоинство.	0,5 Сам.освоение темы	<i>3</i>
	3 Деловой этикет и культура поведения. Сравнительная характеристика этикета и морали. Аспекты проявления культуры общения. Критерии оценки культуры общения.	<b>2 аудиторно</b>	<i>1</i>
	4 Правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения. Общее понятие об организационной культуре, ее значение для делового общения в сфере профессиональной деятельности. Уровень организации труда. Факторы и средства, обеспечивающие современный уровень организации труда. Влияние психологических аспектов на организационную культуру.	0,5 Сам.освоение темы	<i>3</i>
<b>Практические занятия</b>		<b>2 часа:</b>	

	Практическое занятие №1 «Этика делового общения «сверху вниз», «по горизонтали». Нравственные эталоны и образцы поведения».	<b>2</b> <b>аудиторно</b>	2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Подготовка рефератов по темам: «Конфликты в деловом общении»; «Деловой протокол».	<b>1</b>	3
<b>Тема 1.2. Основные виды коммуникации и деловое общение</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>9 часов:</b>	
	1 Речевая коммуникация: понятие, формы и типы. Понятия «культура речи, «речевой этикет». Нейтральная тональность речевого общения в официальных организациях, учреждениях, на предприятиях. Техника речи. Выразительность речи, пути ее достижения. Выбор и значение выбора лексики, интонации, ритма и других средств. Формулы вежливости и речевые стереотипы. Обращение. Приветствие. Культура телефонного диалога.	<b>1</b> <b>аудиторно</b>	1
	2 Невербальные аспекты делового общения. Жесты, мимика, позы человека: о чем они свидетельствуют.	0,5 Сам.освоение темы	3
	3 Деловое общение с использованием технических средств коммуникации. Электронная почта. Факс. Телеконференция.	0,5 Сам.освоение темы	3
	4 Письменная форма коммуникации и деловая переписка. Культура письменной речи. Виды деловых писем, их назначение.	0,5 Сам.освоение темы	3
	5 Конфликтные ситуации в деловом общении и пути их разрешения. Стадии конфликта. Преодоление психологических стрессовых ситуация на рабочем месте.	<b>2</b> <b>аудиторно</b>	2
	<b>Практические занятия</b> Практическое занятие №2 «Требования к хорошей речи. Средства речевой выразительности».	<b>3, 5 часа:</b> 0,5 Сам.освоение темы	3
Практическое занятие №3 «Подготовка деловой беседы»	0,5 Сам.освоение темы	3	

	<p>Практическое занятие №4 «Составляющие внешнего облика человека. Мимическая и пантомимическая выразительность».</p> <p>Практическое занятие №5 «Письменная коммуникация как составная часть имиджа. Составление письменных документов».</p> <p>Практическая работа №6 «Технология предупреждения и разрешения конфликтов в деловом общении»</p> <p><b>Самостоятельная работа обучающихся (задания по группам)- подготовка сообщений:</b>          Психологические проблемы деловых отношений в сфере торговли.          Речь в межличностных, общественных и деловых отношениях.          Логические и психологические приемы полемики.          Управление деловыми конфликтами при работе с клиентами.          Электронные средства коммуникации и их использование в деловом взаимодействии.</p>	<p>0,5 Сам.освоение темы</p> <p><b>1 аудиторно</b></p> <p><b>1 аудиторно</b></p> <p><b>1</b></p>	<p>3</p> <p>2</p> <p>2</p>	
<b>Раздел 2. Технологии делового взаимодействия и практика проведения консультирования</b>		<b><u>7 часов:</u></b>		
<b>Тема 2.1. Деловые беседы и консультирование</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b><u>4 часа:</u></b>	
	1	Основные техники и приемы общения: правила слушания. Направленное, эмпатическое, нерефлексивное, активное слушание: их характеристика.	1 Сам.освоение темы	1
	2	Основные техники и приемы общения: правила ведения беседы, убеждения. Взаимность, редкость, авторитет, последовательность, симпатия и согласие: их характеристика.	<b>1 аудиторно</b>	1
	3	Основные техники и приемы общения: правила консультирования. Мотивационное консультирование: рефлексия, структурирование, реструктурирование, обобщение, постановка вопроса, провоцирование.	<b>1 аудиторно</b>	1
	4	Деловые беседы в структуре профессиональной деятельности	1 Сам.освоение темы	3



	<p><b>Практические занятия</b> Практическое занятие № 7 «Разговор по телефону: основные правила общения, этикет телефонного разговора».</p> <p>Практическое занятие №8 «Профессиональное консультирование. Планирование и подготовка беседы, направленной на убеждение. Способы убеждения в производственных ситуациях»</p>	<p><b>2 часа:</b> 1 Сам.освоение темы</p> <p><b>1</b> <b>аудиторно</b></p>	<p>2</p> <p>2</p>
	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Индивидуальное проектное задание на тему: «Моделирование деловой беседы»</p>	<p><b>1</b></p>	<p>3</p>
<b>Контроль знаний, умений</b>			
<p><b>Тема 3.1.</b> <b>Дифференцированный</b> <b>зачет</b></p>	<p>Проверка знаний, умений</p>	<p><b>1</b></p>	<p>3</p>
		<b>Всего:</b>	<p><b>24</b></p>

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

- 1- Ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
- 2- Репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или по руководству);
- 3- Продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета «Деловая культура».

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- учебные наглядные пособия по дисциплине

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением и мультимедиа проектор

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

##### **Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

Основные источники:

1. Шеламова Г.М., Деловая культура и психология общения. - М. Издательский центр «Академия», 2009 – 320 с.
2. Шеламова Г.М., Деловая культура взаимодействия. - М. Издательский центр «Академия», 2008 – 64 с.
3. Шеламова Г.М., Этикет делового общения. - М. Издательский центр «Академия», 2010 – 192 с.

Дополнительные источники:

1. Анисимова Т.В., Гимпельсон Е.Г. Современная деловая риторика: Учебное пособие.- Волгоград, 2008
2. Биннерман Л., Искусство общения. – ЮНИТИ, 2008.
3. Ипполитова Н.А., Князева О.Ю., Саввова М.Р. русский язык и культура речи в вопросах и ответах. –М., 2006
4. Казарцева О.М. Культура речевого общения.- М., 2009
5. Казарцева О.М., Вишнякова О.В. Письменная речь: учебное пособие.- М., 2008
6. Клаус Бишоф, Анета Бишоф, Секреты эффективного делового общения. - ДАШКОВ и Ко, 2011.
7. Павлова Л.Г., Основы делового общения. – ФЕНИКС, 2009.
8. Панкратов В.Н., Культура делового общения и успех. - ФЕНИКС 2008
9. Руденко А.И., Самыгин С.И., Деловое общение. – ФЕНИКС, 2008.
10. Чернышова Л.И., Деловое общение. – ЮНИТИ, 2008.

Интернет-ресурсы:

Во время самостоятельной подготовки обучающиеся должны быть обеспечены доступом к сети Интернет.

#### 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, контрольной работы и дифференцированного зачета.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<b>Уметь:</b>	
Применять правила делового этикета.	Наблюдение и оценка выполнения практических работ
Поддерживать деловую репутацию	Индивидуальный и групповой опрос.
Соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении.	Экспертная оценка при выполнении практических заданий.
Пользоваться простейшими приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Наблюдение и оценка выполнения практических действий.
Выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке.	Индивидуальное проектное задание
Налаживать контакты с партнерами организовывать рабочее место.	Индивидуальный и групповой опрос. Индивидуальные задания и проекты.
<b>Знать:</b>	
Этику деловых отношений.	Тестирование Контрольная работа Дифференцированный зачет
Основы деловой культуры в устной и письменной форме.	Практическая работа Контрольная работа Дифференцированный зачет
Нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке.	Решение ситуационных задач. Контрольная работа Дифференцированный зачет
Основные правила этикета.	Решение ситуационных задач. Контрольная работа Дифференцированный зачет
Основы психологии производственных отношений.	Тестирование. Наблюдение и оценка выполнение практических действий. Контрольная работа Дифференцированный зачет
Основы управления и конфликтологии.	Решение ситуационных задач. Контрольная работа Дифференцированный зачет