

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

Утверждена:
Директор

Е.А. Ксенофонтова

Приказ № 91 от 31.08.2018 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

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

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	24
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	14
в том числе:	
практические занятия (аудиторно):	5
Самостоятельная работа обучающегося (всего), в том числе Самостоятельное освоение тем разделов	10
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
Итоговая аттестация в форме	дифференцированного зачета

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
Раздел 1. Этические основы и психология делового общения		<u>16 часов:</u>	
Тема 1.1. Этические нормы и психологические аспекты делового общения	Содержание учебного материала	<u>7 часов:</u>	
	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.	1 аудиторно	<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.	2 аудиторно	<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>
Практические занятия		2 часа:	

	Практическое занятие №1 «Этика делового общения «сверху вниз», «по горизонтали». Нравственные эталоны и образцы поведения».	2 аудиторно	2
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовка рефератов по темам: «Конфликты в деловом общении»; «Деловой протокол».	1	3
Тема 1.2. Основные виды коммуникации и деловое общение	Содержание учебного материала	9 часов:	
	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.	1 аудиторно	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.	2 аудиторно	2
	Практические занятия Практическое занятие №2 «Требования к хорошей речи. Средства речевой выразительности».	3, 5 часа: 0,5 Сам.освоение темы	3
Практическое занятие №3 «Подготовка деловой беседы»	0,5 Сам.освоение темы	3	

	Практическое занятие №4 «Составляющие внешнего облика человека. Мимическая и пантомимическая выразительность».	0,5 Сам.освоение темы	3	
	Практическое занятие №5 «Письменная коммуникация как составная часть имиджа. Составление письменных документов».	1 аудиторно	2	
	Практическая работа №6 «Технология предупреждения и разрешения конфликтов в деловом общении»	1 аудиторно	2	
	Самостоятельная работа обучающихся (задания по группам)- подготовка сообщений: 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		
Раздел 2. Технологии делового взаимодействия и практика проведения консультирования		<u>7 часов:</u>		
Тема 2.1. Деловые беседы и консультирование	Содержание учебного материала		<u>4 часа:</u>	
	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.	1 аудиторно	1
	3	Основные техники и приемы общения: правила консультирования. Мотивационное консультирование: рефлексия, структурирование, реструктурирование, обобщение, постановка вопроса, провоцирование.	1 аудиторно	1
	4	Деловые беседы в структуре профессиональной деятельности	1 Сам.освоение темы	3

	<p>Практические занятия 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>2 часа: 1 Сам.освоение темы</p> <p>1 аудиторно</p>	<p>2</p> <p>2</p>
	<p>Самостоятельная работа обучающихся Индивидуальное проектное задание на тему: «Моделирование деловой беседы»</p>	<p>1</p>	<p>3</p>
Контроль знаний, умений			
<p>Тема 3.1. Дифференцированный зачет</p>	<p>Проверка знаний, умений</p>	<p>1</p>	<p>3</p>
		Всего:	<p>24</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
Уметь:	
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.
Знать:	
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 выполнения практических действий. Контрольная работа Дифференцированный зачет
Основы управления и конфликтологии.	Решение ситуационных задач. Контрольная работа Дифференцированный зачет