

Департамент образования Ивановской области
областное государственное бюджетное
профессиональное образовательное учреждение
Шуйский многопрофильный колледж

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

для специальности

среднего профессионального образования

19.02.03. Технология хлеба, кондитерских и макаронных изделий

ОГСЭ.05 Основы деловой культуры

Рабочая программа учебной дисциплины **ОГСЭ.05 Основы деловой культуры** разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования 19.02.03.Технология хлеба, кондитерских и макаронных изделий (за счет вариативной части)

Организация-разработчик: ОГБ ПОУ ШМК, Ивановской области.

Разработчики:

Кашицына Т.В. - преподаватель специальных дисциплин технического профиля ОГБ ПОУ ШМК Ивановской области.

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. Паспорт программы учебной дисциплины	4
2. Структура и содержание учебной дисциплины	5
3. Условия реализации программы учебной дисциплины	9
4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины	10

1. Паспорт программы учебной дисциплины

ОГСЭ.05 Основы деловой культуры

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС специальности среднего профессионального образования 19.02.03. Технология хлеба, кондитерских и макаронных изделий и 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:

учебная программа дисциплины «Основы деловой культуры» относится к циклу общепрофессиональных дисциплин.

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

уметь:

- соблюдать правила профессиональной этики;
- применять различные средства, техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности;

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

знать:

- правила обслуживания населения;
- основы профессиональной этики ;
- эстетику внешнего облика парикмахера;
- психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности парикмахера ;
- механизмы взаимопонимания в общении; техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности..

1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:
 максимальной учебной нагрузки обучающегося 52 часов, в том числе:
 обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 36 часов;
 самостоятельной работы обучающегося 16 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)	52
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	36
в том числе:	
практические занятия	8
контрольные работы	1
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	16
в том числе:	
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом) <i>(если предусмотрено) не предусмотрено</i>	
Итоговая аттестация реферат	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
ОГСМ.05 Основы деловой культуры		36 п/з – 8 с/р - 16	
Раздел 1. Деловая культура и основы делового общения.		10	
Тема 1.1. Деловая культура	Содержание учебного материала	4	
	Общие сведения об эстетической культуре. Этикет как составляющая деловой культуры.		1-2 1-2
	Самостоятельная работа обучающихся:	3	
	Профессиональная этика.		
Тема 1.2. Основы делового общения.	Содержание учебного материала	6	
	Характеристика общения.		2
	Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)		2
	Невербальное общение.		2
	Деловая переписка		2
	Деловая беседа как форма общения. Публичное выступление. Аргументация		2
	Практическое занятие	1	
Визитные карточки в деловой жизни			
Самостоятельная работа обучающихся	2		
	Решение психологических ситуаций. Подготовка публичных выступлений.		
Раздел 2. Индивидуальные особенности личности и возможные конфликты в деловом общении		10	
Тема 2.1. Индивидуальные	Содержание учебного материала	5	
			2

особенности личности.	Темперамент. Характер и воля. Деловое общение с психологической точки зрения. Коммуникативные умения и навыки.		2 2	
	Практическое занятие:	2		
	- определение темперамента и характера			
	Самостоятельная работа обучающихся	2		
- разработка электронных презентаций на тему «Типы характера человека»				
Тема 2.2. Культура общения	Содержание учебного материала	5	1-2 2 2 2 2 2	
	Коммуникация. Средства вербального общения. Невербальные средства общения. Этикет в деловом общении. Стили общения. Основные правила поведенческого этикета. Имидж делового человека			
	Практическое занятие:			1
	Упражнение по применению навыков вербального и невербального общения в деловой беседе.			
	Самостоятельная работа обучающихся			3
	составление портрета делового человека (подбор причёски, макияжа, костюма, обуви и т.д.); разработка электронных презентаций на тему «Невербальные средства общения». разработка электронных презентаций на тему «Вербальные средства общения».			
Раздел.3. Управление конфликтами и стрессами		9		
Тема 3.1. Конфликты в коллективе как органическая составляющая жизни организации	Содержание учебного материала	5	2	
	Сущность и классификация конфликтов. Причины конфликтов. Внутриличностный, межличностный, между личностью и группой, межгрупповой конфликт.			
	Практическое занятие:	1		
	Упражнение по разрешению внутриличностного конфликта.			
	Самостоятельная работа:	1		
	составление блок-схемы конфликта, анализ причин его возникновения, разработка способов разрешения.			

Тема 3.2. Стресс: природа и причины.	Содержание учебного материала	4		
	Методы снятия стресса. Взаимосвязь конфликта и стресса. Пути предупреждения стрессовых ситуаций		1-2 2	
	Практическое занятие	1		
	Тренинг по предупреждению и снятию стресса в процессе делового общения.			
	Самостоятельная работа	2		
Подготовка сообщения на тему «Причины возникновения стресса»				
Раздел 4. Культура речи		6		
Тема 4.1. Культура речи	Содержание учебного материала	3		
	Культура речи; речевой этикет. Речевой этикет в деловом общении. Элементы речевого этикета: формы общения, изложение просьб, выражение признательности способы аргументации в деловых ситуациях.		2 2 2	
	Практическое занятие:		1	
	Практикум по применению речевых оборотов в деловом общении.			
	Самостоятельная работа обучающихся:	2		
	Работа с текстом (выявление ошибок в диалоге с клиентом)			
Тема 4.2. Культура телефонного разговора	Содержание учебного материала	3		
	Культура телефонного общения Этикет в деловом диалоге по телефону. Требования к содержанию деловых телефонных разговоров. Основные элементы диалога. Требования к частным разговорам в деловой обстановке.		1-2 2 2 2 2	
	Практическое занятие		1	
	Составление диалога по телефону.			
	Самостоятельная работа обучающихся:		1	
	Составление электронной презентации «Деловой диалог по телефону»			
	Зачёт		1	
	Всего:		36	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
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 .

Оборудование учебного кабинета:

15 парт, 30 стульев.

компьютер с лицензионно-программным обеспечением и

мультимедиапроектор.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Карнеги Д. «Как завоевать друзей »,М., Просвещение, 2008.
2. Дебрович А.Б. «Воспитателю о психологии и психологическое общение», М.,Просвещение,2007.
3. Кропоткин П.А., «Этика», М., Просвещение, 2006.
4. Словарь по этике /под редакцией А.А.Беляева. М.,Политиздат, 2009.
5. Томилов В.В. «Культура предпринимательства», С-П, «Питер», 2007.

Дополнительные источники:

1. Формановская А.И. «Употребление русского речевого этикета», М., «Русский язык», 2006.
2. Шаламова Г.М. «Деловая культура и психология общения», М., «Академия»,2007.
3. http://www.salestraining.ru/cor_com5.html. – «Бизнес школа Эксперт»
4. <http://www.classs.ru/library/node/224> – Бизнес класс. «Эффективное обучение эффективности»
5. [http://www.begin.ru/main/news_and_articles/articles/Gramotnost MBA](http://www.begin.ru/main/news_and_articles/articles/Gramotnost_MBA) – Образование для успешной карьеры.

4. Контроль и оценка результатов

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)	Оценка результатов освоения дисциплины	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
умения: осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета	- владение информацией о нормах и правилах делового этикета, - соблюдение норм и правил делового этикета в общении с коллегами, однокурсниками, преподавателями, гостями колледжа, клиентами.	Текущий, тематический и рубежный контроль (в том числе с использованием тестирования). Отчет о выполнении самостоятельных работ
-пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	- владение информацией о приемах саморегуляции поведения в процессе общения, - использование навыков саморегуляции поведения.	
-передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи	-грамотно передавать информацию, - владение грамотной речью, - умелое ведение деловых переговоров, телефонных разговоров, -владение навыками ведения грамотного делового письма	
-принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме	- умение делать правильные выводы, - формулировать предложения с применением профессиональных терминов.	
-поддерживать деловую репутацию	- умение преподносить себя, поддерживать деловую репутацию	
-соблюдать и создавать имидж делового человека	- владение информацией о направлении моды, об имидже делового человека, - умение использовать свои умения на практике.	
-организовывать рабочее место	- умение организовать рабочее	

	пространство	
знания: -правила делового общения	- соблюдение правил делового общения	
-этические нормы взаимоотношения с коллегами, партнерами, клиентами	- демонстрация знаний об этических нормах взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами	
-основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования	- демонстрация знаний об основных приемах общения, - умение слушать собеседника, - умение вести деловую беседу, - умение убеждения, - навыки консультирования	
-формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях	- знание основных форм обращения, выражения признательности, - владение различными способами аргументации в производственных ситуациях	
-составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары и др.	- демонстрация знаний о составляющие внешнего облика делового человека, - умение создавать имидж делового человека	
-правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.	- демонстрация знаний и навыков организовать рабочее пространство	