


ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«РОДНИКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

ОГБПОУ «РПК», пл. Ленина д.10
тел. 2-25-45; факс: 8-493-36-2-25-45; E-mail: PU_RODNIKI@mail.ru

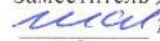
РАССМОТРЕНО

на заседании МО
профессионального цикла
Председатель методического
объединения

 М.Б. Волкова
Протокол № 1 от
« 29 » 08 2019 г.

СОГЛАСОВАНО

Заместитель директора по УПР

 А.Н. Шанина
« 29 » 08 2019 г.

Рабочая программа учебной дисциплины

ОП.10 Деловая культура

*в рамках основной профессиональной образовательной программы
среднего профессионального образования
по профессии*

08.01.05 Мастер столярно-плотничных и паркетных работ

Организация-разработчик: ОГБПОУ «РПК»

Разработчик: преподаватель Л.С. Миронова

Содержание

1. Паспорт рабочей программы учебной дисциплины
2. Структура и содержание учебной дисциплины
3. Условия реализации учебной дисциплины
4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

1. Паспорт рабочей программы учебной дисциплины ОП.10 Деловая культура

1.1 Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины **ОП.10 Деловая культура** является частью профессиональной образовательной программы по профессии **08.01.05 Мастер столярно-плотничных и паркетных работ**, входящей в состав укрупненной группы профессий СПО 08.00.00 Техника и технологии строительства.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в профессиональном обучении по программам профессиональной подготовки, повышения квалификации и профессиональной переподготовки рабочих и служащих.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная дисциплина ОП.10 Деловая культура изучается в цикле общепрофессиональных дисциплин в соответствии с требованиями учебного плана.

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

В результате освоения учебной 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;
- налаживать контакты с партнерами;
- организовывать рабочее место;
- осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;
- передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;
- принимать решения и аргументированно отстаивать свою точку зрения в корректной форме;
- создавать и соблюдать имидж делового человека;
- организовывать рабочее место.
- выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;
- составить план беседы, совещания, переговоров;
- использовать эффективные приемы психологического воздействия в процессе делового общения и ведения переговоров;
- распознавать невербальные сигналы и умение их учитывать в процессе делового общения;
- прогнозировать поведение собеседника;

Иметь представление об общих закономерностях и проявлениях индивидуального и группового поведения в процессе делового взаимодействия.

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

- правила делового общения;
- этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами;
- основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования;
- формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;
- составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, аксессуары;
- правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.
- условия эффективного общения;
- технику телефонных переговоров;
- 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.

Овладеть навыками: ведения деловой беседы, переговоров, служебных совещаний, деловой переписке.

В результате контроля и оценки по дисциплине ОП.10 Деловая культура осуществляется комплексная проверка

общих компетенций:

- ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
- ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;
- ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;
- ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;
- ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;
- ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей;
- ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;
- ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности;
- ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;

*В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь**:*

У1. Соблюдать правила профессиональной этики;

У2. Применять различные средства, техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности;

У3. Использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

У4. Выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;

У5. Налаживать контакты с партнерами, коллегами.

У6. Определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в

профессиональной деятельности

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

31. Основы профессиональной этики;
32. Эстетику внешнего облика;
33. Психологические особенности делового общения и его специфику в профессиональной деятельности;
34. Механизмы взаимопонимания в общении;
35. Техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
36. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 46 часов, в том числе:

учебной аудиторной работы обучающегося (обязательных учебных занятий) - 34 часа;

самостоятельной учебной работы обучающегося - 12 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)	48
Аудиторная учебная работа (обязательные учебные занятия) (всего)	34
в том числе:	
практические работы	8
самостоятельная учебная работа обучающегося (всего)	12
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	

2.2. Содержание учебной дисциплины ОП.10 Деловая культура

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная работа студентов	Объём часов
		34 (12)
Введение	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Цель учебной дисциплины – формирование профессионала с определёнными психологическими и нравственными качествами, необходимыми в повседневной деятельности. Значение дисциплины при освоении профессии 08.01.05 Мастер столярно-плотничных и паркетных работ.</p> <p>Понятия психологии, деловых отношений, общения.</p> <p>Культура предприятия - совокупность ценностей, норм, идей, которые подсознательно и сознательно формируют стиль поведения. Ее основные аспекты:</p> <ul style="list-style-type: none"> - экономический (отношение к прибыли, контролю); -организационный (стандартизация, формализация, четкое целеполагание, иерархия); -технический (инновации, степень риска, роль НИОКР); - рыночный (роль маркетинга, отношение к партнерам, роль предпочтений клиента) и т.д. <p>Культура определяет стиль, репутацию (марку) предприятия.</p>	1
Тема 1. Этика деловых отношений	<p>Общие сведения об этической культуре. Этика и ее категории. Этика делового общения Важнейшие категории этики: «добро», «зло», «ответственность», «справедливость», «долг». Мораль. Нормы морали – совесть, долг, честь, достоинство, скромность, благородство. «Золотое правило нравственности».</p> <p>Этика делового общения – совокупность нравственных норм и правил, регулирующих поведение и отношение людей в профессиональной деятельности. Культура делового общения.</p> <p>Профессиональная этика – совокупность моральных норм, определяющих отношение человека к своему профессиональному долгу. Профессиональные моральные нормы – вежливость, предупредительность, тактичность, трудолюбие.</p> <p>Виды этикета – придворный, дипломатический, воинский, общегражданский, деловой этикет.</p> <p>Практическая работа. Применение правил делового этикета.</p>	3
	<p>Самостоятельная работа:</p> <p>Подготовить сообщение. История развития деловой культуры в России.</p>	1
Тема 2. Основы деловой культуры в устной и письменной форме	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Элементы речевого этикета: формы обращения, изложение просьб, отказа, возражения, выражение признательности. Основные требования к речи (тон, артикуляция, произношение, громкость, точность в подборе слов).</p> <p>Техника ведения телефонного общения. Требования к содержанию деловых телефонных разговоров. Основные элементы диалога. Требования к частным телефонным разговорам.</p> <p>Речевой этикет в деловом общении. Культура делового разговора. Деловая беседа. Способы аргументации в деловых ситуациях.</p>	4

	<p>Публичное выступление.</p> <p>Основы деловой культуры в письменной форме. Деловая переписка. Виды деловых писем Виды деловых документов, порядок их оформления. Структура делового письма – внимание, интерес, просьба, действие.</p> <p>Деловая переписка. Служебная переписка – важная часть делового этикета. Составляющие делового текста – мысль, внятность, грамотность, корректность. Общие правила внешней (деловая корреспонденция между организациями) и внутренней переписки.</p> <p>Визитная карточка в деловой жизни. Виды и содержание визитных карточек. Правила оформления визитных карточек.</p> <p>Деловой протокол. Виды деловых приёмов.</p> <p>Практическая работа. Поддержание деловой репутации.</p> <p>Практическая работа. Соблюдение требований культуры речи при устном, письменном обращении.</p>	
	<p>Самостоятельная работа:</p> <p>Написать эссе. Значение культуры речи в профессиональной карьере.</p>	1
Тема 3. Нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке	<p>Нравственные требования к профессиональному поведению: доброжелательность, вежливость, тактичность, корректность, предупредительность.</p> <p>Этикет в деловом профессиональном общении. Нормы и правила общения в деловой профессиональной обстановке.</p> <p>Практическая работа. Выполнение норм и правил поведения и общения в деловой профессиональной обстановке.</p>	3
	<p>Самостоятельная работа:</p> <p>Подготовить презентацию. Этикет в деловом общении работников.</p>	2
Тема 4. Основные правила этикета	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Этикет. Его формы проявления. Сферы действия этикета. Манеры. Основные заповеди делового этикета.</p> <p>Вербальный этикет. Словесный этикет. Обращение. Приветствие.</p> <p>Составляющие имиджа: внешний облик делового человека, манера поведения ,речь, умение общаться с людьми. Имидж продавца. Составляющие внешний облик делового человека: костюм, причёска, макияж, аксессуары, осанка, походка, жесты</p> <p>Определение понятий: мода, стиль. Влияние моды и стиля на внешний облик человека, на эстетическое и нравственное воспитание личности.</p> <p>Особенности национальной этики.</p> <p>Интерьер рабочего помещения.</p> <p>Практическая работа . Организация рабочего места.</p>	4
	<p>Самостоятельная работа:</p> <p>Подготовить презентацию. Особенности профессионального поведения работников предприятия.</p>	2
Тема 5. Основы	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Общение – основа человеческого бытия. Деловое общение. «Абстрактные типы» собеседников.</p>	8

<p>психологии производствен ных отношений</p>	<p>Классификация общения: непосредственное, опосредованное, прямое, косвенное, межличностное, массовое. Понимание в процессе общения. Типы межличностного общения: императивное, манипулятивное, диалогическое. Функции межличностного общения: прагматическая, формирующая, подтверждения, внутриличностная, формальное, примитивное, формально-ролевое, деловое, светское. Перцептивная сторона общения. Перцепция (восприятие). Роль восприятия в общении. Факторы восприятия: привлекательность, отношение со стороны окружающих. Типичные искажения представлений о другом человеке: эффект ореола, эффект проекции, эффект упреждения (или первичности и новизны). Психологические механизмы восприятия: идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия. Виды атрибуции: личностная, обстоятельственная, стимульная, внутренняя, внешняя. Интерактивная сторона общения. Общение как взаимодействие. Формы взаимодействия: кооперация, конкуренция. Общение как коммуникация. Стилль общения, вербальные и невербальные средства общения. Невербальные средства общения. Виды невербальных средств общения: кинесика, экстралингвистика, такесика, проксемика. Типы невербального общения: мимика, улыбка, взгляд, жесты, поза Коммуникативные барьеры: непонимание, социально-культурное различие, барьер отношения. Успех делового общения. Виды эффективного слушания: нерефлексивное, рефлексивное. Техники общения: «имя собственное», «золотые слова», «зеркало отношений», «терпеливый слушатель». Приёмы повышения эффективности общения. Техники общения. Применение техник общения при трудоустройстве. Резюме. Признаки профессиональной памяти. Психологические требования к работникам производства. Самопрезентация <i>Практическая работа. Использование простейших приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения</i></p>	
	<p>Самостоятельная работа: Подготовить сообщение. Психология процесса обслуживания заказчика</p>	2
<p>Тема 6. Основы психологии</p>	<p>Содержание учебного материала Основные понятия о науке психологии. Предмет изучения психологии. Понятие о психике. Основные задачи психологии. Роль психологии в процессе общения. Психические процессы, взаимосвязь психических процессов. Основные понятия о психических процессах. Психология профессиональной деятельности. Типы темперамента: холерический, сангвинический, меланхолический, флегматический. Характер и воля. Проявление характера человека: отношение к другим людям, к самому себе, к миру вещей, к делу, своему труду. Основные волевые качества: целеустремлённость, самообладание, самостоятельность, решительность, настойчивость, энергичность, инициативность, исполнительность. Формирование и структура психологической личности Индивидуально-психологические качества личности. Понятие индивидуальности.</p>	6

	<p>Способности – важное условие успеха в профессиональной деятельности. Виды способностей: общие, специальные. Одарённость и талантливость.</p> <p>Отношения руководителя и подчиненных</p> <p>Контакты с партнерами. Работа в команде</p> <p>Эмоции и чувства. Классификация эмоций: стенические, астенические. Виды эмоций: настроение, аффект, страсть. Виды чувств: нравственные (моральные), интеллектуальные, эстетические.</p> <p><i>Практическая работа. Наладживание контактов с партнёрами</i></p>	
	<p>Самостоятельная работа:</p> <p>Подготовить сообщение. Влияние особенностей характера в общении с заказчиком.</p> <p>Подготовить сообщение. Этикет в компьютерных сетях.</p>	2
Тема 7. Основы управления и конфликтолог ии	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Конфликт и его структура. Конфликты и конфликтные ситуации. Причины их возникновения.</p> <p>Типы конфликтов: внутриличностный, межличностный, межгрупповой, между группой и личностью.</p> <p>Конфликты по горизонтали и вертикали. Причины конфликтов в коллективе. Конфликтогены. Типы конфликтогенов: стремление к превосходству; проявление агрессии; проявление эгоизма.</p> <p>Стратегия поведения в конфликтных ситуациях. Способы разрешения конфликтов: продуктивные (конструктивные) и непродуктивные (деструктивные). Стратегии поведения: соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление.</p> <p>Правила поведения в конфликтах. Кодекс поведения в конфликтах.</p> <p>Обобщение и систематизация знаний по пройденному курсу ОП.01 Основы деловой культуры</p> <p><i>Практическая работа. Выявление причин конфликтов и методы их устранения</i></p>	3
	<p>Самостоятельная работа:</p> <p>Подготовить сообщение. Конфликты с заказчиками и способы их разрешения.</p>	2
	Дифференцированный зачёт	2

3. Условия реализации программы дисциплины

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета Основы деловой культуры

3.1 Оборудование учебного кабинета:

Оборудование учебного кабинета:

- стол ученический – 15 шт.
- стул ученический – 30 шт.
- рабочая доска настенная - 1 шт.
- стол компьютерный с выкатной тумбой (уч) – 1 ед.
- стол компьютерный (для работы обучающихся) – 4 ед.
- кресло компьютерное – 1 шт.
- стул офисный – 1 шт.
- огнетушитель – 1 шт.
- жалюзи – 6 шт.

Технические средства обучения:

- мультимедийная акустическая система 2.0 «swen» - 1 ед.
- цифровая интерактивная доска «TRAGEBOARD» - 1 ед.
- проектор «BenQ» MX503 - 1 ед.
- ЖК – телевизор «SAMSUNG» - 1 ед.
- принтер Epson Styjус T50
- системный блок (уч) – 1 ед.
- монитор (уч) – 1 ед.
- мышь, клавиатура (уч.) – 1 ед.
- колонка SVEN SPS - 607
- монитор (для обучающихся) – 4 ед.
- системный блок (для обучающихся) – 4 ед.
- мышь, клавиатура (для обучающихся) – 4 ед.

3.2 Информационное обеспечение обучения.

Основные источники:

1. Деловая культура и психология общения: учебник для начального профессионального образования; учеб пособия для среднего профессионального образования/Г. М. Шеламова. – 5-е изд., стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2019 г.
2. Психология и этика профессиональной деятельности: учебное пособие/Г. М. Шеламова. – 2-е изд., стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2018 г.
3. Психология и этика деловых отношений. М. год 2018 Л. Ф. Лисенкова.
4. Деловая репутация. В.И. Венедиктова Москва: 2017 г.

Дополнительные источники:

1. Аминов, И. И. Психология делового общения. Учебное пособие. 5-е изд. - М.: Омега-Л, 2009 г.
2. Андреева И. В. Этика деловых отношений. - СПб. : Вектор, 2009 г.
3. Введенская Л.А. Русский язык и культура речи / Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова, Е.Ю. Кашаева. – Ростов-на-Дону. : Феникс, 2008.
4. Зельдович Б.З. Деловое общение. АЛЬФА-ПРЕСС, 2007 г.

5. Измайлова М.А. Деловое общение. ДАШКОВ и К. - М.: 2010 г.
- 6.Кубейн Н.Р. Как стать великим продавцом, - М.: Эксмо, 2008.
7. Лавриненко В.Н.. Психология и этика делового общения. - М.: ЮНИТИ-Дана, 2008 г.
8. Лосева О. А. Культура делового общения. Конспект лекций. - М.: Равновесие : Экслибрис, 2009 г.
9. Митрошенков, О.А. Эффективные переговоры / О.А. Митрошенков. – М. : Инфра-М, 2008.
10. Медведева Г.П.. Деловая культура. Учебник. - М.: Академия, 2011 г.
- 11.Морозов, А.В. Деловая психология / А.В. Морозов. – Санкт-Петербург : Союз, 2009.
12. Смирнов Г. Этика деловых отношений. Учебник. - М.: Проспект, 2009 г.
13. Чернышева Л.И.. Деловое общение. Электронный учебник. -М.: ЮНИТИ, 2011 г.
14. Большая энциклопедия. Этикет и стиль. - М.,: Эксмо, 2011 г.

Интернет-источники:

1. Сайт Министерства образования и науки РФ, <http://mon.gor.ru/>
2. Российский образовательный портал, www.edu.ru
3. Сайт ФГОУ. Федеральный институт развития образования, <http://www.firo.ru/>
4. Сайт ФГОУ СПО Петровский колледж (г. Санкт-Петербург), www.petrocollege.ru

4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результатов
Умения	
- осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;	- соблюдает морально-нравственные правила поведения; - соблюдает правила делового этикета в общении с заказчиками;
- пользоваться простейшими приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	- регулирует свое поведение при общении с людьми; - следит за культурой речи; - следит за мимикой, жестами в процессе межличностного общения;
- передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;	- применяет правила русского языка при устном и письменном общении; - следит за правильным употреблением слов, их произношением и ударением; - применяет нормы и правила деловой корреспонденции; - использует в речи литературные слова, одобренные нормативной лексикой;
- принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме;	- умеет находить общий язык с разными типами заказчиков, отстаивая свою точку зрения этично;
- поддерживать деловую репутацию;	- применяет правила этикета в профессиональной деятельности;

- создавать и соблюдать имидж делового человека;	- умеет подобрать гардероб в соответствии со своей внешностью, вкусом, ситуацией;
- организовывать рабочее место.	- приводит в порядок рабочее место; - соблюдает правила техники безопасности на рабочем месте при эксплуатации электроприборов и оборудования.
Знания	
- правила делового общения;	- знает нормы и правила делового этикета;
- этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, заказчиками;	- знает правила служебного этикета, культуры поведения с коллегами, заказчиками;
- основные техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования;	- знает приемы эффективного общения, виды слушания, правила ведения беседы, деловых переговоров;
- формы обращения, изложения просьб, выражения признательности;	- знает этические нормы при изложении просьб, выражения признательности;
- способы аргументации в производственных ситуациях;	- знает законы аргументации в производственных ситуациях;
- составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары и др.;	- знает правила культуры в одежде, учитывая рекомендации специалистов в области имиджологии;
- правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.	- знает требования, предъявляемые к закройщику при организации рабочего места для индивидуальной работы и профессионального общения.