

**ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
«ИРКУТСКИЙ РЕАБИЛИТАЦИОННЫЙ ТЕХНИКУМ»**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Основы деловой культуры

Иркутск, 2017 г.

Разработчики:

Дзиганская Ольга Викторовна, преподаватель ОГБПОУСО «Иркутский реабилитационный техникум».

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по профессии среднего профессионального образования (далее – СПО) 250109.01 «Мастер садово – паркового и ландшафтного строительства», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «02» августа 2013 г., №771

Рабочая программа разработана в соответствии с разъяснениями по формированию примерных программ учебных дисциплин начального профессионального и среднего профессионального образования на основе Федеральных государственных образовательных стандартов начального профессионального и среднего профессионального образования, утвержденными И.М. Реморенко, директором Департамента государственной политики и нормативно-правового регулирования в сфере образования Министерства образования и науки Российской Федерации от 27 августа 2009 года.

Эксперты:**Внутренняя экспертиза:**

Техническая экспертиза: Дзиганская О.В., преподаватель ОГБПОУСО «Иркутский реабилитационный техникум».

Содержательная экспертиза: Дзиганская О.В., преподаватель ОГБПОУСО «Иркутский реабилитационный техникум».

Рецензент

(от работодателя)

ООО «Форма» Технический директор

Л.В.Белоусова

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРИМЕРНОЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРИМЕРНОЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Основы деловой культуры

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих ОГБПОУ СО «Иркутский реабилитационный техникум» по профессии 18103 Садовник.

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:

- осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;
- пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;
- принимать решения и аргументированно отстаивать свою точку зрения в корректной форме;
- поддерживать деловую репутацию;
- создавать и соблюдать имидж делового человека;
- организовывать рабочее место.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- правила делового общения;
- этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнёрами, клиентами;
- основные техники и приёмы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования;
- формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;
- составляющие внешнего облика делового человека: костюм, причёска, макияж, аксессуары и др.;
- правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.

1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося **50** часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – **34** часа;

самостоятельной работы обучающегося – **16** часов.

2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	<i>Объем часов</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	50
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	34
в том числе:	
лабораторные работы	<i>Не предусмотрено</i>
практические занятия	16
контрольные работы	<i>Не предусмотрено</i>
курсовая работа (проект)	<i>Не предусмотрено</i>
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	16
в том числе:	
- подготовка сообщения о влиянии темперамента работника на процесс общения с клиентами.	2
- подготовка сообщения на тему обязанностей работника контактной зоны	1
- проработка конспектов	5
- составление кроссворда	2
- подготовка сообщений по темам уроков	5
- тестирование	1
<i>Итоговая аттестация в форме</i>	<i>Зачет</i>

2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины Основы деловой культуры

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа.	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Психология и этические основы делового общения		36	
Тема 1.1. Психические свойства человека	Содержание учебного материала:	4	
	1. Предмет, цели и задачи курса. Психические свойства человека: темперамент, характер и воля.		2
	2. Чувства и эмоции человека. Мышление.		2
	3. Психологические особенности личности работника сферы обслуживания.		2
	4. Деловое общение с психологической точки зрения.	2	2
	Лабораторные работы		
	Не предусмотрены		
	Практические занятия	4	
	Определение типа темперамента. Определение типа мышления. Выполнение заданий на внимание. Применение приёмов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.		
	Контрольные работы		
	Не предусмотрено		
	Самостоятельная работа обучающихся	4	
	Подготовка сообщения о влиянии темперамента работника на процесс общения с клиентами. Подготовка сообщения на тему обязанностей работника контактной зоны.		
Тема 1.2. Этическая культура	Содержание учебного материала:	8	
	1. Общие сведения об этической культуре. Понятия о морали и нравственности.		2
	2. Этические нормы взаимоотношений с коллегами, руководством, клиентами. Деловой этикет.		2
	3. Культура речи. Правила этикета в деловой корреспонденции.		2
	4,5 Основные техники и приёмы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования.		2
	6. Культура телефонного диалога.		2

	7.	Основные формы общения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях.		2
	8.	Технология предупреждения и разрешения конфликтов в деловом общении.		2
	Лабораторные работы			
	Не предусмотрено			
	Практические занятия		8	
	Работа с текстом «Понятие о морали и нравственности». Освоение приёмов профессионального общения с соблюдением норм и правил делового этикета. Освоение приёмов передачи информации устно и письменно с соблюдением требований культуры речи. Отработка умений принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме. Отработка умений ведения делового телефонного разговора. Решение профессиональных задач «Обслуживание различных типов клиентов». Анализ конфликтных ситуаций при обслуживании клиентов.			
	Контрольные работы			
	Не предусмотрено			
	Самостоятельная работа обучающихся		8	
	Проработка конспектов занятий. Подготовка сообщений на темы: «Клиент не доволен заказом. Как избежать конфликта»; «Основные правила поведения на работе»; «Хорошие манеры прибыльны»; «Речь в межличностных и деловых отношениях». Составление кроссворда по теме: «Понятие о морали и нравственности». Тестирование.			
Раздел 2. Невербальные аспекты делового общения			14	
Тема 2.1. Невербальные аспекты делового общения и имидж делового человека.	Содержание учебного материала:		2	
	1	Невербальные аспекты делового общения. Деловое общение с использованием технических средств коммуникации. Составление письменных документов.		2
	2	Понятие имиджа. Составляющие внешнего облика делового человека: костюм, причёска, макияж, аксессуары.		2
	Лабораторные работы			
	Не предусмотрено			
	Практические занятия		2	
	Составление деловых писем. Подбор примеров создания и соблюдения имиджа делового человека.			
	Контрольные работы			
	Не предусмотрено			
	Самостоятельная работа обучающихся		2	
	Проработка конспектов занятий. Подготовка сообщения на тему: «Невербальная культура делового общения: жесты».			

Тема 2.2. Организационная культура	Содержание учебного материала:		4	
	1.	Организационная культура: понятие, компоненты, подходы.		2
	2.	Факторы и средства, обеспечивающие высокий уровень организации труда садовников.		2
	3.	Культура обслуживания.		2
	Лабораторные работы			
	Не предусмотрено			
	Практические занятия		2	
	Определение типов организационной культуры на примере различных фирм. Организация рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.			
	Контрольные работы			
	Не предусмотрено			
Самостоятельная работа обучающихся		2		
Подготовка сообщения на тему: «Культура обслуживания».				
Примерная тематика курсовой работы (проекта) не предусмотрено				
Самостоятельная работа обучающихся над курсовой работой (проектом) не предусмотрено				
Всего:			50	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета:

- рабочие места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-методической документации по учебной дисциплине «Основы деловой культуры».

Технические средства обучения:

- компьютер и мультимедиа проектор;
- интерактивная доска;
- принтер.

3.2 Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Архангельская, М.Д. Бизнес-этикет, или Игра по правилам/ М.Д.Архангельская. – М.: Эксмо,2008.-160с
2. Зарецкая, Е.Н. Деловое общение: учебное пособие/ Е.Н. Зарецкая. – СПб.: Знание, 2008.- 254с.
3. Зарецкая, Е.Н. Профессиональная этика: учебное пособие/ Е.Н. Зарецкая. – СПб.: Знание, 2008. – 260с.

Интернет- ресурсы

1. «Эргономика». Как правильно организовать рабочее место [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.ergomeb.ru/>
2. Сезон. Клуб любителей шитья. [Электронный ресурс]. Режим доступа: www.season.ru.
3. Осинка. Клуб любителей шитья. [Электронный ресурс]. Режим доступа: www.osinka.ru.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Уметь:	
– осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;	- наблюдение за обучающимися во время практических занятий - оценка результатов по выполнению практических работ
- пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	- наблюдение за обучающимися во время практических занятий - оценка результатов по выполнению практических работ
- передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;	- наблюдение за обучающимися во время практических занятий - оценка результатов по выполнению практических работ
– принимать решения и аргументированно отстаивать свою точку зрения в корректной форме;	- наблюдение за обучающимися во время практических занятий - оценка результатов по выполнению практических работ
– поддерживать деловую репутацию;	- наблюдение за обучающимися во время практических занятий - оценка результатов по выполнению практических работ
– создавать и соблюдать имидж делового человека;	- наблюдение за обучающимися во время практических занятий - оценка результатов по выполнению практических работ
– организовывать рабочее место.	- наблюдение за обучающимися во время практических занятий - оценка результатов по выполнению практических работ
Знать:	
– правила делового общения;	- опрос - тестирование - оценка результатов по выполнению практических работ
– этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнёрами, клиентами;	- опрос - тестирование - оценка результатов по выполнению

	практических работ
– основные техники и приёмы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования;	- опрос - тестирование - оценка результатов по выполнению практических работ
– формы общения, изложение просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;	- опрос - оценка результатов по выполнению практических работ
– составляющие внешнего облика делового человека: костюм, причёска, макияж, аксессуары и др.;	- опрос - тестирование - оценка результатов по выполнению практических работ
– правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.	- опрос - тестирование - оценка результатов по выполнению практических работ