

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.11 ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ

по образовательной программе среднего профессионального образования – программе подготовки специалистов среднего звена социально-экономического профиля

38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров

Очная форма обучения

Рабочая программа учебной дисциплины **ОП.11 Основы деловой культуры** разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) среднего профессионального образования (далее СПО), по специальности **38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров**

Организация-разработчик: государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Свердловской области «Алапаевский многопрофильный техникум» г. Алапаевск

Разработчики:

Петрова Марина Анатольевна, преподаватель, 1 КК

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	8
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.11 ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы по специальности СПО **38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров**.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина входит в вариативную часть общепрофессионального цикла ОП.11 Основы деловой культуры.

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

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

- У1. применять правила делового этикета; - У2. поддерживать деловую репутацию;
- У3. соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении;
- У4. пользоваться простейшими приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- У5. выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке; - У6. налаживать контакты с партнерами; - У7. организовывать рабочее место;

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

- З1. этику деловых отношений;
- З2. основы деловой культуры в устной и письменной форме;
- З3. нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;
- З4. основные правила этикета;
- З5. основы психологии производственных отношений;
- З6. основы управления и конфликтологии

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося - 51 час, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 34 часа;
самостоятельной работы обучающегося - 17 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)	51
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	34
в том числе:	
практические занятия	14
зачет	2
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	17
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины Основы деловой культуры

Наименование разделов и тем	№ урока	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4	5
Введение	Содержание учебной дисциплины		1	1
	1	Общие сведения о дисциплине. Предмет, цели и задачи курса. История развития деловой этики в России		
Раздел 1. Этические основы и психология делового общения			17	
Тема 1.1. Этика деловых отношений	Содержание учебного материала		2	2
	2	Основные принципы профессиональной этики. Виды профессиональной этики.		
	3	Кодексы профессиональной этики. Правила поведения менеджера		
	Практические занятия		3	2
	4	Этика делового общения «сверху вниз». Нравственные эталоны и образцы поведения.		
	5,6	Демонстрационно-ролевая игра «Переговоры по телефону»		
	Самостоятельная работа обучающихся - Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем). - Подготовка реферата по теме: «Деловой протокол».		4	3
Тема 1.2. Основные правила этикета	Содержание учебного материала		7	2
	7,8	Основные элементы делового этикета.		
	9	Составляющие внешнего вида.		
	10	Понятие корпоративного имиджа		
	11,12	Культура телефонного общения. Деловая переписка. Визитная карточка		
	13	Деловая беседа. Деловой протокол		
	Практические занятия		5	2
	14,15	Решение профессиональных задач: «Применение правил делового этикета»		
	16,17,18	Решение профессиональных задач: «Составление резюме»		
	Самостоятельная работа обучающихся - Психологические проблемы деловых отношений - Речь в межличностных, общественных и деловых отношениях. - Логические и психологические приемы полемики. - Создание эскиза интерьера рабочего места - Электронные средства коммуникации и их использование в деловом взаимодействии.		4	3
Раздел 2. Технологии делового взаимодействия			16	
Тема 2.1. Основы психологии производственных отношений	Содержание учебного материала		4	1
	19,20	Психологические основы общения. Психологический контакт. Деловое общение с психологической точки зрения.		
	21,22	Коммуникативные умения и навыки. Уровни межличностного взаимодействия. Особенности и формы межличностного взаимодействия в деловой среде.		
	Практические занятия		3	2

	23,24,25	Планирование и подготовка беседы.		
	Самостоятельная работа обучающихся - Индивидуальное проектное задание на тему: «Моделирование деловой беседы»		6	3
Тема 2.2. Основы управления и конфликтологии	Содержание учебного материала		4	1
	26,27	Основы управления персоналом торговых предприятий. Конфликт как социальный феномен общественной жизни, его природа и сущность.		
	28,29	Структура и истоки конфликта. Типология конфликтов. Культура преобразования и разрешения конфликтов.		
	Практические занятия		2	2
	30,31,32	Решение профессиональных задач: «Анализ конфликтных ситуаций»	3	3
	Самостоятельная работа обучающихся Конспект: Правила поведения в конфликтах (11 табу в конфликтной ситуации)		3	3
Итоговое занятие	33,34	Дифференцированный зачет	2	3
			Всего	51
			в том числе:	
			аудиторных занятий	34
			самостоятельных работ	17

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Для реализации программы дисциплины имеется в наличии учебный кабинет **социально-экономических дисциплин**

Оборудование учебного кабинета:

- ученические столы – 30; стулья – 60; кафедра – 2;
- доска классная – 2
- мультимедийное оборудование

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. Биннерман Л., Искусство общения. – ЮНИТИ, 2008.
2. Клаус Бишоф, Анета Бишоф, Секреты эффективного делового общения. - ДАШКОВ и Ко, 2011.
3. Павлова Л.Г., Основы делового общения. – ФЕНИКС, 2009.
4. Панкратов В.Н., Культура делового общения и успех. - ФЕНИКС 2008
5. Потёмкина. О. , Тесты для подростков»
6. Руденко А.И., Самыгин С.И., Деловое общение. – ФЕНИКС, 2008.
7. Чернышова Л.И., Деловое общение. – ЮНИТИ, 2008.

Интернет-ресурсы:

1. Центр тренингов продаж и делового общения. [Электронный ресурс] режим доступа: <http://www.salestraining.ru/>
2. Бизнес-школа «ЭКСПЕРТ». [Электронный ресурс] режим доступа: 11 <http://www.moscow-expert.ru>
3. Современная деловая культура развитых стран. [Электронный ресурс] режим доступа: http://www.begin.ru/main/news_and_articles/articles/Gramotnost MBA

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.

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. Наблюдение и оценка выполнения практических работ
Соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении.	Экспертная оценка при выполнении практических заданий.
Пользоваться простейшими приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Индивидуальный и групповой опрос. Наблюдение и оценка выполнения практических работ
Выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке.	Индивидуальное проектное задание. Наблюдение и оценка выполнения практических работ
Налаживать контакты с партнерами организовывать рабочее место.	Индивидуальный и групповой опрос. Индивидуальные задания и проекты.
Знать:	
Этику деловых отношений.	Стандартизированный контроль (тестирование)
Основы деловой культуры в устной и письменной форме.	Стандартизированный контроль (тестирование)
Нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке.	Решение ситуационных задач.
Основные правила этикета.	Решение ситуационных задач.
Основы психологии производственных отношений.	Стандартизированный контроль (тестирование). Наблюдение и оценка выполнение практических действий.
Основы управления и конфликтологии.	Решение ситуационных задач.

Результаты (освоенные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы оценки результата
<p>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p> <p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p> <p>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p> <p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p> <p>ОК 5. Владеть информационной культурой, анализировать и оценивать информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий.</p> <p>ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p> <p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.</p> <p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p> <p>ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 10. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с</p>	<p>- демонстрация интереса к будущей профессии.</p> <p>- обоснование выбора и применение методов и способов решения учебных задач.</p> <p>- демонстрация аналитических и рефлексивных умений при выполнении учебных задач.</p> <p>- нахождение и использование информации для выполнения учебных задач, личностного развития;</p> <p>- демонстрация умений поведения в конфликтах;</p> <p>- взаимодействие учащихся друг с другом, преподавателем;</p> <p>- демонстрация навыков применения правил делового этикета в профессиональной обстановке;</p> <p>- демонстрация умений пользования приемами саморегуляции в процессе межличностного общения;</p>	<p>- наблюдение за деятельностью учащихся на учебных занятиях;</p> <p>- контрольные и зачетные работы;</p> <p>- экспертная оценка.</p> <p>- тестовый контроль;</p> <p>- устный опрос;</p>

<p>применением полученных профессиональных знаний (для юношей).</p> <p>ПК 1.1. Выявлять потребность в товарах.</p> <p>ПК 1.2. Осуществлять связи с поставщиками и потребителями продукции.</p> <p>ПК 1.3. Управлять товарными запасами и потоками.</p> <p>ПК 1.4. Оформлять документацию на поставку и реализацию товаров.</p> <p>ПК 2.1. Идентифицировать товары по ассортиментной принадлежности.</p> <p>ПК 2.2. Организовывать и проводить оценку качества товаров.</p> <p>ПК 2.3. Выполнять задания эксперта более высокой квалификации при проведении товароведной экспертизы.</p> <p>ПК 3.1. Участвовать в планировании основных показателей деятельности организации.</p> <p>ПК 3.2. Планировать выполнение работ исполнителями.</p> <p>ПК 3.3. Организовывать работу трудового коллектива.</p> <p>ПК 3.4. Контролировать ход и оценивать результаты выполнения работ исполнителями.</p> <p>ПК 3.5. Оформлять учетно-отчетную документацию</p>		
---	--	--