

Министерство образования и науки Самарской области
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Самарской области
«Губернский техникум м.р. Кошкинский»

Рабочая программа по дисциплине
ОП.07 Основы деловой культуры
для студентов по специальности 43.02.08
Сервис домашнего и коммунального хозяйства
группа 2.6-с

2 курс

Составила преподаватель Астафьева З.Е. на
основе ФГОС,
утвержденного приказом МО и
Н РФ от 7 мая 2014 года № 472

с. Кошки
2016/2017 уч. год

Согласовано:
зам.директора по УПР
ГБПОУ «ГТ м.р. К»
Батанова В.Н.
«30» 08 2016г.



Белозеров С.Е.
20 ____ г.

Согласовано и
утверждено на
заседании предметной цикловой комиссии
председатель ЦК Кривенко В.В.
Протокол № 1 от «30» 08 2016г.

Программа учебной дисциплины разработана на основе ФГОС утвержденного приказом МО и Н РФ от 7 мая 2014 № 472 по специальности СПО 43.02.08 Сервис домашнего и коммунального хозяйства.

Организация разработчик: ГБПОУ «ГТм.р.К»
Разработчик: Астафьева Зинаида Евгеньевна

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Основы деловой культуры

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью примерной основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.08 Сервис домашнего и коммунального хозяйства

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: раздел Общепрофессиональные дисциплины

В процессе освоения дисциплины у студентов должны формироваться общие компетенции (ОК):

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

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

В результате освоения дисциплины студент должен уметь:

- осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- пользоваться 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 деловое общение подчиненных;

В результате освоения дисциплины студент должен знать:

- правила делового общения;
- этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами;
- основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования, инструктирования и др.;
- формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
- составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, 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 студента 102 часа, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки студента 68 часа (26 часов - 1 курс, 42 часа - 3 курс самостоятельной работы студента 34 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)	<i>102</i>
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	<i>68</i>
в том числе:	
лабораторные занятия	-
практические занятия	<i>34</i>
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	<i>34</i>
в том числе:	
Работа с литературными источниками Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленных преподавателем)	
<i>Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета</i>	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины Основы деловой культуры

Наименование разделов и тем 1	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа студентов, курсовая работа (проект) 2		Объем часов 3	Уровень освоения 4
Раздел 1. Культура делового общения			18(16+2)	
Тема 1.1. Понятия «общение», «коммуникация». Функции, структура, виды и уровни общения.	Содержание учебного материала		3	2,3
	1	Цель и задачи дисциплины, её взаимосвязь с другими дисциплинами. Роль и значение деловой культуры в социальной работе.		
	2	Деловое общение: общие подходы: понятие «деловой человек». Деловая и профессиональная этика. Характеристика делового общения. Общие правила делового общения. Типы и виды служебных контактов. Субординация в служебных отношениях.		
	3	Формы делового общения. Общение и коммуникация. Основные условия общения. Характеристика общительности. Общение в разных видах деятельности: игровой, учебной, общение как особый род деятельности.		
	4	Структура общения: цель, задачи, мотивы, содержание, формы, средства, результат. Стороны общения: коммуникация, перцептивная, интерактивная.		
	5	Виды общения: по целям, по содержанию, по форме, по средствам, по дистанции, по количеству общающихся, по оформлению. Уровни общения.		
Тема 1.2. Средства общения	Содержание учебного материала		1	2
	1	Вербальные средства общения: язык, речь (слово). Функции речи и языка. Виды речи. Требования к речи.		
	2	Невербальные средства общения: кинесика, просодика и экстралингвистика, такесика, проксемика, ольфакторные средства, этнокультурные особенности неречевых средств общения.		
	Практическое занятие № 1 Тренинг «Язык мимики и жестов». Тестирование «Каков я в общении».		4	
Тема 1.3 Механизмы, принципы общения. Барьеры в общении.	Содержание учебного материала		3	2
	1	Социально – психологические механизмы воздействия на партнера: заражение, внушение, убеждение, подражание, принуждение.		
	2	Принципы общения: принцип создания условий для выявления творческого потенциала и профессиональных знаний личности, принцип полномочий и ответственности, поощрения и наказания, рационального использования рабочего времени.		
	3	Психологические барьеры общения: предвзятости, отрицательной установки, боязни контакта, стереотипов, возраста и др. Феномены контактов		

	Самостоятельная работа студентов. Написать самохарактеристику «Каков я в общении?»		1	
Тема 1.4. Стили делового общения.	Содержание учебного материала		1	2
	1	Стиль общения. Стили управления общением, их сравнительная характеристика. Стили общения, их сравнительная характеристика.		
	Практическое занятие № 2 1. Анализ ситуации общения. 2. Тестирование «Определи свой стиль делового общения».		4	
	Самостоятельная работа студентов. Подбор и описание конкретных примеров стилей управления общением и стилей общения		1	
Раздел 2. Коммуникативная перцептивная и интерактивная стороны общения.			15(13+2)	
Тема 2.1. Коммуникативная сторона общения	Содержание учебного материала		5	1
	1	Способы коммуникативного воздействия на партнера. Культура речи. Требования к речи. Правильность и выразительность речи. Типичные ошибки.		
Тема 2.2. Перцептивная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Микротехники общения.	Содержание учебного материала			
	1	Сущность перцептивной стороны общения. Механизмы перцепции: идентификация, эмпатия, аттракция, каузальная атрибуция, стереотипизация. Механизмы формирования первого впечатления о человеке.	3	2
	2	Интерактивная сторона общения. 2 вида взаимодействий: кооперация, конкуренция. Трансактный анализ Э. Берна. Различное состояние партнеров по общению. Микротехники общения: микротехника строуксов, манипулирования и др.		
	Практическое занятие № 3 Деловая игра: Механизмы трансакции. Использование микротехник в общении.		4	
	Самостоятельная работа Подготовка к контрольной работе: анализ основных понятий. Повторение изученного ранее.		2	
	Контрольная работа по разделам №1. Структура, средства и виды общения		1	
Раздел 3. Сущность и функции речевого общения.			15(11+4)	
Тема 3.1. Вопросы и слушание в деловой коммуникации	Содержание учебного материала		2	2
	1	Вопросы в деловой коммуникации: значение, виды, методика. Некорректные вопросы: виды и уловки.		

	2	Техника слушания в деловой коммуникации. Виды слушания. Нерефлексируемое слушание, его характеристики. Рефлексируемое слушание, его достоинства и недостатки. Основные установки. Типичные помехи в процессе слушания и способы их преодоления.		
	Практическое занятие № 4 1.Рольная игра «Техника активного слушания» .		3	
	Самостоятельная работа: 1.Индивидуальное реферирование: «Значение вопросов и их виды в деловой коммуникации» «Виды слушания», « Помехи в процессе слушания и способы их преодоления»; 2.Привести примеры различных вопросов (по данной теме) и видов обратной связи при слушании		4	
Тема 3.2. Искусство убеждения	Содержание учебного материала		2	2
	Искусство убеждения другого человека. Доказательство как логический способ убеждения. Система аргументации в процессе убеждения. Психологические приемы повышения эффективности убеждения. Этика и культура общения в процессе убеждения: Корректность по отношению к собеседнику. Приспособляемость, аргументированность к личности собеседника. Избегание неделовых изложений и формулировок. Наглядность в изложении доводов. Правила культуры общения.			
	Практическое занятие № 5 1.Тренинг «Поиск аргументов при решении логических задач».		4	
Раздел 4. Организационные формы делового общения			22(11+11)	
Тема 4.1.Деловая беседа, деловые переговоры.	Содержание учебного материала		1	1
	1	Деловая беседа: особенности, структура, правила проведения.		
	2	Переговорный процесс: особенности, правила проведения.		
	Самостоятельная работа Анализ видеозаписи, составление таблицы: «Стратегии и тактики переговорного процесса» Написание рефератов: «Деловая беседа: особенности и правила проведения», «Переговорный процесс»		3	
Тема 4.2.Деловые совещания, собрания, консультации. Публичное выступление.	Содержание учебного материала		1	1,2
	1	Деловые совещания, собрания, консультации, их основное назначение. Виды деловых совещаний. Требования к проведению деловых совещаний, собраний. Консультирование в профессиональной деятельности.		
	2	Публичное выступление: содержание, структура, композиция. Психологические приемы и способы благоприятного воздействия на аудиторию. Логика речи: тезис, аргументы, доказательство. Культура речи. Приемы стимулирования внимания и интереса слушателей. Использование невербальных средств в публичном выступлении. Методики развития ораторского мастерства.		
	Самостоятельная работа Реферат: «Публичное выступление как форма делового общения». Выделение требований к выступающему.		3	
Тема 4.3. Дискуссия,	Содержание учебного материала		1	1

спор, полемика как формы делового общения.	1	Цель и стратегии полемических форм организации коммуникации. Типы и особенности участников дискуссии. Принципы и правила ведения спора. Искусство ставить вопросы, делать реплики, замечания. Контрприемы против некорректного ведения спора.		
Тема 4.4. Служебная переписка как форма деловой коммуникации. Деловое письмо. Автобиография. Резюме. Визитка Презентация.	Содержание учебного материала		1	2
	1	Виды и типы деловой документации. Структура и композиции деловых писем. Автобиография, резюме, служебная записка, благодарность, поздравление, заявление: правила их составления. Визитная карточка. Презентация: цель, виды, структура. Требования к проведению презентаций.		
	Практическое занятие № 6 Написать деловое письмо. Оформить визитку. Написать объявление о презентации.		6	
	Самостоятельная работа Подготовка к практическому занятию. Выделить и проанализировать структуру документов письменной деловой коммуникации		3	
Тема 4.5. Служебный телефонный разговор.	Содержание учебного материала		1	2
	1	Служебный телефонный разговор, требования к его подготовке и проведению. Анализ фрагментов телефонного служебного разговора. Новые информационные технологии в деловой коммуникации / электронная почта, интернет, телекс, телефакс /		
	Самостоятельная работа студентов. Рефератирование: «Дистантное общение: телефон, телекс, интернет...»		2	
Раздел 5. Конфликты в деловом общении.			19(8+11)	
Тема 5. 1. Конфликт. Виды и структура конфликтов.	Содержание учебного материала		1	2
	1	Понятие конфликта. Источники. Понятие «конфликт», «инцидент», «конфликтная ситуация». Виды и типы конфликтов.		
	2	Структура конфликта. Формулы конфликта. Причины конфликта. Основные классификации конфликтов. Стадии развития конфликта. Типы конфликтогенов. Типы конфликтных личностей. Тактика поведения в конфликте: компромисс, избегание, конкуренция, сотрудничество, приспособление.		
	Самостоятельная работа студентов. Анализ классификации конфликтов. Решение конфликтных ситуаций Анализ таблиц: «Типы конфликтных личностей», «Типы конфликтогенов».		4	
Тема 5.2. Предупреждение и разрешение конфликтов. Последствия конфликта.	Содержание учебного материала		1	2
	1	Методы и способы прогнозирования и предупреждения конфликтов. Методы и способы разрешения конфликтов. Правила коллективного поведения участников. Прямой путь ликвидации конфликта. Косвенные пути ликвидации конфликта. Избегание конфликта. Юмор. Признание достоинств. Компромисс. Сотрудничество. Соглашательство. Основные этапы поиска выхода из конфликтов. Последствия конфликта.		

	Практическое занятие № 7 Правила коллективного поведения участников. 1. Анализ конфликтной ситуации с точки зрения определения типа конфликта, структуры, причины и нахождение путей выхода из конфликта. 2. Изучение собственной стратегии поведения в конфликте (тест Томаса)		5	
	Контрольная работа № 2. Конфликты в деловом общении.		1	
	Самостоятельная работа студентов. Определение положительного и отрицательного значения конфликта в жизни и деятельности человека. Подобрать примеры способов выхода из конфликта. Составить рефераты по темам: 1. Конфликт. Источники и причины конфликтов в педагогике. 2. Методы предотвращения конфликтов. Сделать обзор литературы по теме «Конфликт, источники и причины конфликтов», воспользовавшись библиотекой, Интернет ресурсами. Составить памятку «Как вести себя в конфликтной ситуации».		7	
Раздел 6. Нормы этикета в деловом общении. Деловой имидж			11(7+4)	
Тема 6.1. Понятие и целесообразность этикета. Соблюдение норм этикета в общественных местах	Содержание учебного материала		1	1,2
	1	Понятие этикета. Целесообразность этикета. Этические принципы делового общения. Нормы приветствия, знакомства, завершения общения. Барьеры установления доверительного контакта в общении. Правила поведения на приеме у руководителя учреждения, организации,		
	Практическое занятие № 8 1. Изучение этикетных норм поведения в общественных местах.		2	
	Самостоятельная работа студентов. Составление памятки поведения в общественных местах. Подготовка индивидуальных сообщений: «Этикет в гостях, общественных местах», «Этикет подарков» и др.		3	
Тема 6.2. Имидж делового человека и предприятия (фирмы)	Содержание учебного материала		1	2
	1	Основные составляющие имиджа делового человека: внешний облик, манера поведения, речь и т. д. Особенности выбора стиля одежды в зависимости от ситуации делового общения. Профессионально – важные качества делового человека, определяющие его имидж.		
	2	Имидж предприятия (организации, фирмы).		
	Практическое занятие № 9 1. Создание модели имиджа делового человека 2. Имидж предприятия (организации, фирмы).		2	
	Самостоятельная работа студентов. 1. Создание модели имиджа делового человека.		1	

	Контрольная работа № 3. Тестирование «Этикет делового общения».	1	
	Дифференцированный зачет по курсу	2	
	Всего	102	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к материально-техническому обеспечению

учебный кабинет по спецдисциплинам.

Оборудование учебного кабинета:

- 1) Передвижные столы и стулья.
- 2) Графики-схемы организации пространства для обеспечения успешной деловой коммуникации.
- 3) специально оборудованное рабочее место специалиста, оказывающего услугу (стол, стул для специалиста, стулья для клиентов, телефон);
- 3) расходные материалы (бланки установленного образца, бумага, ручки, клей, скрепки и иные материалы);
- 4) информационный банк (на электронных и/или бумажных носителях) нормативных правовых актов и документов, необходимых в работе с населением.

Технические средства обучения:

- 1) Мультимедийное оборудование
- 2) Диктофон
- 3) Видеокамера

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Кураков, Л. П. и др. Управление социальной сферой. – М.: Пресс-Сервис, 2012. – 402 с.
2. Менеджмент в социальной сфере. Учебное пособие. – СПб.: Изд-во СПб-ГТУ, 2009. – 69 с.
3. Леванков, В. А. и др. Менеджмент в социальной сфере. Учебное пособие. – СПб.: Нестор, 2009. - 113 с.
4. Социальный менеджмент. Учебник./В.С.Афанасьев и др.; Под ред. Д. В. Валового. – М.: Бизнес-школа "Интел-Синтез", 2009. – 381.
5. Менеджмент социальной работы /Под ред. Е.И.Комарова, А.И.Войтенко – М.: 2009 – 256 с.

Дополнительные источники:

1. Авдеев, В.В. Формирование команды [Текст] / В.В. Авдеев. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ТЦ «Сфера», 2009. – 544 с.

2. *Агеев, В.С.* Психология межгрупповых отношений [Текст] / В.С. Агеев. – М.: Изд-во Москов. ун-та, 2009. – 144 с.
3. *Андреева, Г.М.* Социальная психология [Текст] / Г.М. Андреева. – М.: Изд-во Москов. ун-та, 2009. – 416 с.
4. *Армстронг, М.* Основы менеджмента: как стать лучшим руководителем [Текст] / М. Армстронг. – Ростов н/Д.: Феникс, 2009. – 512 с.
5. *Базаров, Т.Ю.* Формирование команд [Текст] / Т.Ю. Базаров, И.В. Рыбкин, Т.С. Пыркова // Управление персоналом. – 2009. – №8. – С. 60–62.
6. *Бодалев, А.А.* Восприятие и понимание человека человеком [Текст] / А.А. Бодалев. – М.: Педагогика, 2009. – 199 с.
7. *Бодди, Д.* Основы менеджмента [Текст] / Д. Бодди, Р. Пейтон. – Омб: Изд-во Питер, 2009. – 816 с.
8. *Брэддик, У.* Менеджмент в организации [Текст] / У. Брэддик. – М.: Инфра-М, 2009. – 343 с.
9. *Виханский, О.С.* Менеджмент: человек, стратегия, организация, процесс [Текст]: учеб. / О.С. Виханский, А.И. Наумов. – М.: Изд-во МГУ, 2009. – 320 с.
10. *Вяткин, Д.В.* Риск – менеджмент [Текст] / Вяткин [и др.]; под ред. ИЛО Юргенса. – М.: Дашков, 2009. – 345 с.
11. *Бойетт, Дж.Г.* Путеводитель по царству мудрости (лучшие идеи мастеров управления) [Текст] / Дж.Г. Бойетт, Дж. Т. Бойетт. – М.: ЗАО «Олимп-Бизнес», 2009. – 450 с.
12. *Кларин, М.В.* Корпоративный тренинг от А до Я [Текст]: науч.-практ. пособие / М.В. Кларин. – М.: Дело, 2009. – 224 с.
13. *Кочеткова, Л.И.* Введение в организационное поведение [Текст] / Л.И. Кочеткова. – М.: ЗЛО Бизнес-школа «Интел-Синтет», 2009. – 512 с.
14. *Мескон, М.Х.* Основы менеджмента [Текст] / М.Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури. – М.: Дело, 2009. – 702 с.
15. *Шипилов, А.И.* Искусство конструктивно завершать конфликты [Текст] / А.И. Шипилов // Кадры предприятия. – М., 2009. – С. 65 - 73.
16. *Якокка, Л.* Карьера менеджера [Текст] / Л. Якокка. – Минск, 2009. – 43 с.
17. *Ярская–Смирнова, Е.* Профессиональная этика социальной работы [Текст]: учеб. / Е. Ярская–Смирнова. – М.: Ключ, 2009. – 274 с.

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
В результате освоения дисциплины студент должен <u>уметь</u>: - осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета; - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - пользоваться 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 деловое общение подчиненных;	-экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий; - экспертная оценка выполнения практической работы; - экспертиза выполнения самостоятельной работы;

В результате освоения дисциплины студент должен знать: - правила делового общения; - этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами; - основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования, инструктирования и др.; - формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; - составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары и др.; - правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения	- тестирование; -экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий; - экспертная оценка выполнения практической работы; - экспертиза выполнения самостоятельной работы;
---	--

