

Министерство образования Саратовской области
Государственное автономное профессиональное образовательное
учреждение Саратовской области «Энгельсский политехникум»
(ГАПОУ СО «Энгельсский политехникум»)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОГСЭ. 06 ВЧ КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**
программы подготовки специалистов среднего звена
для специальности социально-экономического профиля
43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании
на базе основного общего образования
с получением среднего общего образования

2020 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании. Приказ Министерства образования и науки РФ № 465 от 05 мая 2014г. Министерства образования и науки РФ № 465

РАССМОТРЕНО на заседании предметно-цикловой комиссии гуманитарных дисциплин

Протокол № 10, «13» мая 2014 г.
Председатель комиссии
/ А.В.Вел / Акчурина С.М.
Протокол № __, «__» _____ 20__ г.
Председатель ПЦК / _____ /
Протокол № __, «__» _____ 20__ г.
Председатель ПЦК / _____ /
Протокол № __, «__» _____ 20__ г.
Председатель ПЦК / _____ /

ОДОБРЕНО методическим советом техникума
ГАПОУ СО «Энгельский политехникум»

Протокол № 8, «15» мая 2014 г.
Председатель Я.В. Дегелева / Дегелева С.А.
Протокол № __, «__» _____ 20__ г.
Председатель _____ / _____ /
Протокол № __, «__» _____ 20__ г.
Председатель _____ / _____ /
Протокол № __, «__» _____ 20__ г.
Председатель _____ / _____ /

Составитель(и) (автор): Зотова С.А., педагог-психолог, преподаватель ГАПОУ СО «Энгельский политехникум»

Рецензенты:
Внутренний Ковалева Татьяна Сергеевна, методист ГАПОУ СО «Энгельский политехникум»

Внешний

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	14
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	16

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.06 ВЧ КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина входит в гуманитарный и социально-экономический цикл

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

Выпускник, освоивший образовательную программу, должен обладать следующими общими компетенциями (далее - 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), 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.

ОК 10. Соблюдать действующее законодательство и обязательные требования нормативных правовых документов, а также требования стандартов и иных нормативных документов.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- Определять с помощью специальных тестов психологические свойства личности (темперамента, характера и др.)
- Определять индивидуальные особенности личности в процессе общения и по внешнему виду.
- Преодолевать психологические стрессовые ситуации на рабочем месте
- Этические нормы во время общения.
- Вести деловые переговоры с учетом профессиональной тематики при непосредственном общении и по телефону
- Преодолевать конфликтных ситуаций.
- Подбирать по журналам, каталогам и другим изданиям костюмы, прически, макияж с учетом вида профессиональной деятельности, индивидуальных особенностей личности, направлений современной моды.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- Общее понятие о культуре и ее роли в обществе.
- Понятие о деловой культуре.
- Общее понятие об общении.
- Роль психологии в повышении культуры общения.
- Понятие о профессиональной этике.
- Понятие об этикете.
- Этикет, как составную часть внешней культуры личности.
- Общее понятие об организационной культуре; ее значение для делового общения

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 92 часа, в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 68 часов;
- самостоятельной работы обучающегося 24 часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка	92
Обязательная аудиторная учебная нагрузка	68
в том числе:	
практические занятия	22
Самостоятельная работа обучающегося	24
в том числе:	
<i>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</i>	<i>2</i>

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОГСЭ.06. ВЧ Культура делового общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся		Объем часов	Уровень освоения	Осваиваемые компетенции
1	2		3	4	5
Раздел 1. Введение			6		
	1	Общие сведения о предмете "Деловая культура". Задачи предмета. Общее понятие о культуре и ее роли в обществе. Понятие о деловой культуре. Общее понятие об общении. Сущность культуры общения. Роль и место культуры общения при выполнении профессиональных задач. Оценка их эффективности и качества.	2	2	ОК 2
	1 2	Самостоятельная работа обучающихся Тематика внеаудиторной самостоятельной работы Общее понятие о культуре и ее роли в обществе. Понятие о деловой культуре.	2 2	3	
Раздел 2. Этическая культура			22		
	2	Общее понятие об этической культуре. Взаимосвязь понятий "мораль" и "этика". Основные категории этики. Роль морали в формировании личности, в поведении человека. Нравственные принципы, их роль в понимании сущности и социальной значимости своей будущей профессии.	2	2	ОК 1- ОК.10
	3	Понятие о профессиональной этике. Моральные принципы в профессиональной этике, их значение. Категории профессиональной этики. Сущность понятий: профессиональный долг, честь, совесть, достоинство, Роль в понимании сущности и социальной значимости своей будущей профессии.	2	2	
	4	Практическое занятие №1 Поведение человека, его зависимость от нравственных качеств личности. Нравственные требования к профессиональному поведению: внимательность, вежливость, тактичность и др.	2	2	
	5	Понятие об этикете. Сравнительная характеристика этикета и морали. Сферы действия этикета. Аспекты проявления культуры общения. Критерии оценки культуры общения.	2	2	
	6	Понятия: "культура речи", "речевой этикет". Нейтральная тональность речевого общения в официальных организациях, учреждениях, на предприятиях.	2	2	
		Техника речи. Выразительность речи, пути ее достижения. Выбор и значение лексики, интонации, ритма и др. средств при работе в коллективе и команде, эффективном общении с коллегами, руководством, потребителями.			

	7	Обращение; виды обращения; выбор вида обращения. Приветствие и прощание в официальном деловом общении. Культура телефонного диалога. Роль этической культуры личности в профессиональной деятельности, в деловом общении в коллективе и команде, эффективном общении с коллегами, руководством, потребителями.	2	2	ОК 1- ОК.10
	8	Практическое занятие №2 Этические нормы во время общения	2	3	
	9	Практическое занятие №3 Деловые переговоры с учетом профессиональной тематики при непосредственном общении и по телефону	2	3	
	10	Практическое занятие №4 Конфликты в деловой сфере, пути их преодоления	2	3	
	3	Самостоятельная работа обучающихся Тематика внеаудиторной самостоятельной работы Понятие о профессиональной этике.	2	2	
	4	Понятие об этикете. Профессиональные моральные нормы Понятия: "культура речи", "речевой этикет".	2	2	
Раздел 3. Психология общения			22		
	11	Общие сведения о науке психологии. Психологические процессы: ощущение, восприятие, воображение, мышление, эмоции, чувства, воля. Психические свойства: темперамент, характер; их виды и особенности. Определение темперамента и характера человека по его внешнему виду.	2	2	ОК 1- ОК.10
	12	Общение как взаимодействие; способы поведения, ориентации поведения. Общение как коммуникация; вербальное общение, невербальное общение, коммуникативные барьеры, виды невербальных средств общения. Успех делового общения; рефлексивное слушание, нерефлексивное слушание, приемы повышения эффективности общения, техника общения. Психические состояния человека: бодрость, усталость, удовлетворенность, активность и др., их влияние на процесс общения.	2	2	
	13	Практическое занятие №5 Психологические основы общения. Уровни общения: примитивный, манипулятивный, стандартизованный, игровой, деловой, духовный; их характеристика.	2	3	

14	Процесс формирования личности. Профессиональная направленность личности. Зависимость профессиональных качеств от психических свойств личности.	2	2	
15	Процесс делового (профессионального) общения с психологической точки зрения. Контакт в общении; значение установления контакта в деловом общении. Примеры учета психологических аспектов в профессиональном деловом общении.	2	2	
16	Индивидуальные особенности личности в деловом общении.	2	2	
17	Практическое занятие №6 Определение с помощью специальных тестов психологических свойств личности (темперамента, характера и др)	2	2	
18	Практическое занятие №7 Преодоление психологических стрессовых ситуаций на рабочем месте. Ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	2	2	
19	Практическое занятие №8 Определение индивидуальных особенностей личности в процессе общения и по внешнему виду.	2	2	
5	Самостоятельная работа обучающихся Тематика внеаудиторной самостоятельной работы Психологические основы общения. Роль психологии в повышении культуры общения. Характеристика процесса делового (профессионального) общения с психологической точки зрения.	2	3	
6	Контакт в общении; значение установления контакта в деловом общении. Профессиональные моральные нормы. Составление рекомендаций по ведению телефонного разговора. Составление плана деловой беседы.	2	2	ОК 1- ОК.10
Раздел 4. Эстетическая культура		18		
20	Общее понятие об эстетической культуре. Основные области эстетической деятельности человека. Сферы эстетической культуры: искусство, архитектура, дизайн, мода, эстетика быта и др. Сущность эстетического воспитания, его значение. Понятие об эстетическом чувстве, идеале. Эстетическая оценка. Эстетическая способность. Эстетическая потребность.	2	2	ОК 1- ОК.10

21	<p>Основные составляющие внешнего облика человека. Понятие об эстетическом вкусе. Эстетические требования к внешнему облику делового человека. Определение понятий: стиль, мода; их влияние на внешний облик человека, на эстетическое и нравственное воспитание личности. Эстетические требования к деловому костюму. Общие сведения о прическах, их виды. Основные правила ухода за волосами. Общие сведения о макияже.</p>	2	2	ОК 1- ОК.10
22	<p>Культура телефонного общения. Деловая беседа: структура, приемы. рабочего помещения.</p>	2	2	
23	<p>Практическое занятие №9 Определение понятий "стиль", "мода"; их влияние на внешний облик человека, на нравственную и эстетическую культуру личности. Общее представление о современной моде.</p>	2	2	ОК 1- ОК.10
24	<p>Чувство меры и его роль в создании внешнего облика делового человека, в формировании имиджа. Этикет, как составная часть внешней культуры личности, его роль в самостоятельном определении задач профессионального и личностного развития.</p>	2	2	
25	<p>Роль искусства в эстетическом становлении личности. Общественная роль искусства. Виды и жанры искусства; их специфика. Роль искусства в формировании эстетического вкуса. Значение искусства для повышения общей культуры человека.</p>	2	2	ОК 1- ОК.10
26	<p>Практическое занятие №10 Подбор по журналам, каталогам и другим изданиям костюма, прически, макияжа с учетом вида профессиональной деятельности, индивидуальных особенностей личности, направлений современной моды.</p>	2	3	

	7	Самостоятельная работа обучающихся Тематика внеаудиторной самостоятельной работы Сущность эстетического воспитания, его значение. Виды психологических механизмов восприятия»	2	3	
	8	Эстетические требования к внешнему облику делового человека. Эстетические требования к деловому костюму. Роль искусства в формировании эстетического вкуса.	2	3	
Раздел 5. Организационная культура			22		
	27	Общее понятие об организационной культуре. Ее значение для делового общения в сфере профессиональной деятельности человека. Культура межличностных контактов. Межличностный конфликт; конфликт и его структура, виды, источники и причины конфликтов.	2	2	ОК 1- ОК.10
	28	Стратегия поведения в конфликтных ситуациях; прямые и косвенные методы гашения конфликта, правила поведения в конфликтах. Совершенствование искусства общения. Работа над собой. Исследование особенностей реагирования в конфликтной ситуации.	2	2	
	29	Понятие «менеджер» для предприятия общественного питания. Менеджер и психологические требования к менеджеру. Авторитет менеджера и стили управления.	2	2	ОК 1- ОК.10
	30	Типы лидерства. Мышление руководителя и принятие решений.	2	2	
	31	Оценка эффективности работы руководства. Классификация и формирование групп.	2	2	
	32	Эстетические требования к выполняемым работам и к их оформлению	2	3	
	33	Практическое занятие №11 Влияние психологических аспектов на организационную культуру	2	3	

	Самостоятельная работа обучающихся			ОК 1- ОК.10
	Тематика внеаудиторной самостоятельной работы			
9	Организационная культура и ее значение для делового общения Факторы, средства, обеспечивающие современный уровень организации труда.	2	3	
10	Составление кроссворда по теме «психология труда работников общественного питания».	2	2	
11	Работа с технической документацией	2	2	
12	Составление кроссворда по темам «Стили управления» и «Типы лидерства»	2	2	
34	Дифференцированный зачет	2	3	
Всего:		92		

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

Для реализации программы дисциплины имеется учебный кабинет Культура делового общения.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-наглядных пособий.

Технические средства обучения:

- персональный компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- мультимедиапроектор.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1.Лавриненко, В. Н. Деловая культура: учебник и практикум для СПО/ В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; под ред, В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой.-М.: Издательство Юрайт,2016.-Режим доступа :www.biblio-online.ru/book/446E5F31-3F20-4DDE-8051-E7AB5417118F

2.Корягина, Н. А. Психология общения: учебник и практикум для СПО / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — М.: Юрайт, 2019

3.Колышкина, Т. Б., Шустина, И. В. Деловая культура: учебное пособие для СПО / Т.Б. Колышкина И.В. Шустина. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Юрайт, 2019

Дополнительные источники:

1. Медведева, Г.П. Деловая культура: учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования / Медведева Г.П. - М.: Академия (Academia), 2017. - 298 с.;
2. Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения. – М.: Академия, 2018.
3. Шеламова, Г. М. Деловая культура и психология общения / Г.М. Шеламова. - М.: Академия, 2017. - 192 с.
4. Чернышова, Л.И. Деловая культура: учебник и практикум для СПО / Л.И. Чернышова— М.: Юрайт, 2016.

Интернет – ресурсы:

1. Интернет-ресурс. Федеральный портал "Российское образование" Форма доступа: <http://www.edu.ru/index.php>
2. Интернет-ресурс. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. Форма доступа: http://window.edu.ru/library?p_rubr=2.1

3. Интернет-ресурс. Российский общеобразовательный портал. Форма доступа: <http://www.school.edu.ru/default.asp>
4. Интернет-ресурс. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов. Форма доступа: <http://fcior.edu.ru/>
5. Интернет-ресурс. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов. Форма доступа: <http://school-collection.edu.ru/>
6. Интернет-ресурс. Электронная книга. Бесплатная библиотека школьника. Форма доступа: <http://elkniga.ucoz.ru/index/khimija/0-114>
7. Интернет-ресурс. Справочник образовательных ресурсов «Портал цифрового образования» Форма доступа: <http://digital-edu.ru/>
8. Интернет-ресурс. Информационно - образовательный портал «Гуманитарные науки» Форма доступа: www.auditorium.ru
9. Интернет-ресурс. Информационный сайт «Психология. ru» Форма доступа: www.psychology.ru

3.3. Организация образовательного процесса

Изучению дисциплин ОГСЭ.06 ВЧ Культура делового общения предшествует освоение дисциплины Русский язык и литература и Обществознание.

Занятия проводятся в учебном кабинете русского языка и литературы, в котором имеется необходимый учебный и методический материал для изучения дисциплины.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умения	
Определять с помощью специальных тестов психологические свойства личности (темперамента, характера и др.)	Практические занятия, тесты
Определять индивидуальные особенности личности в процессе общения и по внешнему виду.	Практические занятия, тесты
Преодолевать психологические стрессовые ситуации на рабочем месте	Практические занятия, тесты
Этические нормы во время общения.	Практические занятия, тесты
Вести деловые переговоры с учетом профессиональной тематики при непосредственном общении и по телефону	Практические занятия, тесты
Преодолевать конфликтных ситуаций.	Практические занятия, тесты
Подбирать по журналам, каталогам и другим изданиям костюмы, прически, макияж с учетом вида профессиональной деятельности, индивидуальных особенностей личности, направлений современной моды.	Практические занятия, тесты
Знания	
Общее понятие о культуре и ее роли в обществе.	Тематика внеаудиторной самостоятельной работы
Понятие о деловой культуре.	Тематика внеаудиторной самостоятельной работы
Общее понятие об общении.	Тестирование
Роль психологии в повышении культуры общения.	Тестирование
Понятие о профессиональной этике.	Тестирование
Понятие об этикете.	Тестирование
Этикет, как составную часть внешней культуры личности.	Тестирование
Общее понятие об организационной культуре; ее значение для делового общения	Тематика внеаудиторной самостоятельной работы