

**Комитет образования и науки Волгоградской области
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Волгоградский колледж ресторанного сервиса и торговли
(ГБПОУ «Волгоградский колледж ресторанного сервиса и торговли»)**

УТВЕРЖДАЮ

ДИРЕКТОР КОЛЛЕДЖА

ЧАЙКОВСКИЙ В.А

«15» 11 2015 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Основы деловой культуры**

Волгоград 2015

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
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 профессии 38.01.02 Продавец, контролер-кассир

Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: общепрофессиональный цикл

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

В результате освоения 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;
выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;
налаживать контакты с партнерами;
организовывать рабочее место;

знать:

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.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 60 часов, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 42 часа;
самостоятельной работы обучающегося 18 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>60</i>
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	<i>42</i>
В том числе:	
практические занятия	<i>20</i>
контрольные работы	<i>-</i>
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	<i>18</i>
<i>Итоговая аттестация в форме (указать)</i>	<i>Д/зачёт</i>

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины Основы деловой культуры

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Деловая этика		12	
Тема 1.1 Основы деловой этики	Содержание учебного материала	2	2
	1. Этика как наука. Значение этики в современных условиях.		
	2. Понятия и категории деловой этики		
	Практические занятия. Деловая игра: «Специалисты по деловой этике» работа в малых группах; представление версий основных понятий этики.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся. Дать определения основных категорий этики. Заполнить словарь по этике.	2	
Тема 1.2. Наказательные основы поведения	Содержание учебного материала 1. «Золотое правило» этики. Общечеловеческие ценности. Моральный кодекс поведения.	2	2
	Практические занятия. Деловая игра «Смещение нравственной культуры личности». Тест «Ваша этика и мораль». «Насколько этично ваше поведение».	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Составить краткий кодекс делового человека из книги Ф. Котлера «Все о маркетинге» (приложение)	2	
Раздел 2. Деловой этикет		14	
Тема 2.1. Правила делового этикета	Содержание учебного материала	4	
	1. Правила поведения в общественных местах.		
	2. Правила представления и знакомства.		
	3. Правила поведения в служебной обстановке. Внешний вид сотрудников.		
	4. Правила работы с информацией. Правила слушания.		
	Практические занятия. Деловая игра «Сложности коммуникаций: работа по установлению обратной связи»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся.	2	

Тема 2. 2 Культура речи	Продолжить составления словаря по этике. Составить схему «Техника слушания».			
	Содержание учебного материала			
	1. Требования к культуре речи		2	2
	2. Правила публичного выступления. Правила работы по телефону.			
Раздел3. Психология профессиональной деятельности	Практические занятия. Деловые игры: «Экстренное выступление»; «Праздничное поздравление»; «Конкурс чтецов»		2	
	Самостоятельная работа обучающихся. Продолжить составления словаря по этике; ввести новые термины Составить конспект по вопросам темы. Прочитать книгу Ф. Ирзабекова «Гайна русского слова».		2	
			36	
Тема 3.1. Общение, как основа взаимодействия.	Содержание учебного материала		4	
	1. Сущность общения. Виды общения. Закономерности общения.			
	2. Формы общения. Средства общения.			
	Практические занятия Тренинги на общение: «Здравствуй, ты представляешь?», «Ласковое имя». Деловая игра: «Передай информацию». Деловая игра: «Что мешает открытому общению?». Тест «Насколько вы общительны? Робки? Контактны?». Упражнения «Развиваем навыки общения».		4	
Тема 3.2. Коммуникации в организации.	Самостоятельная работа обучающихся Подобрать примеры форм общения. Объяснить какую информацию можно получить по: одежде, взглядам, жестам, запаху. Продолжить составления словаря; ввести новые термины. Составить конспект по вопросам темы.		2	
	Содержание учебного материала		2	
	1. Вертикальные и горизонтальные связи в организации			3
	Правила субординации.			

Группы. Коллективы.				
Тема 3.3. Межличностные взаимоотношения	Практические занятия		2	
	Выявление неформальных лидеров. Деловая игра «Поручение». Имитационная игра «Воздушный шар».			
	Ваш стиль взаимодействия: администратор или лидер. Развиваем навыки общения – упражнения: «Взаимодействие», «Рольное общение», «Управление инициативой», «Требование»			
	Самостоятельная работа обучающихся.			
	Распределение обязанностей в коллективе. Разработать должностную инструкцию менеджера по персоналу.			
	Содержание учебного материала			
	1. Социально-психологический климат. Виды межличностных отношений.			
	Сотрудничество. Дружба. Любовь. Конкуренция.			
	Практические занятия			
	Рольовая игра «Нейтрализация негативных эмоций». Тест «Социально-психологический климат группы». Тренинг уверенности в межличностных отношениях.			
Тема 3.4. Конфликты в производственной деятельности	Самостоятельная работа обучающихся.		2	
	Из литературы, истории подобрать примеры: дружбы, любви, сотрудничества, конкуренции.			
	Содержание учебного материала			
	1. Сущность и природа конфликтов. Виды конфликтов. Способы разрешения конфликтов			
	Практические занятия			
	Создать «банк» конфликтных ситуаций. Анализ и решение конфликтных ситуаций.			
	Самостоятельная работа обучающихся.			
	Продолжить составления словаря по этике: внести новые термины			
	Составить конспект по вопросам темы. Нарисовать схемы: «Виды конфликтов», «Подходы к разрешению конфликтов».			
	Разработать правила «Кодекс поведения в конфликте».			
Тема 3.5. Саморегуляция и в процессе общения.	Содержание учебного материала.		2	
	1. Способы саморегуляции. Выдержка, самообладание.			
	Практические занятия			
	Тренинг «Умей владеть собой». Упражнения на релаксацию.			
	Самостоятельная работа обучающихся.			
	Заполнить составления словаря по этике: внести новые термины			
	Составить конспект по способам саморегуляции. Составить программу самовоспитания.			
Всего:			60	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета **Деловой культуры**.

Оборудование учебного кабинета:

Технические средства обучения:

- компьютер;
- графопроектор с экраном;
- мультимедиа проектор;
- принтер;
- программное обеспечение общего и профессионального назначения.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

- М. Завадский «Мастерство продажи», изд-во «Питер» 2014 год
- Памбухчиянц «Пособие для продавцов продовольственных товаров», изд-во М., «Дашков и К» 2012 год
- В.А. Горшенина «Психология общения: учебное пособие» М. «Академия» 2014 год
- Н.В. Яковенко «Кассир торгового зала» М. «Академия» 2014 год
- М.И. Еникеева «Общая и социальная психология» М. «Проспект» 2014 год
- В. А. Толочек «Современная психология труда» «Питер» 2014 год
- П.С. Козюлина «Продавец, контролер-кассир» учебник «Дашков и К» 2014 год

Дополнительные источники:

- Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов / Под ред. В.Н. Лавриненко. – 6-е изд., перераб. И доп. – М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 415с.
- Кукушин А.С. Деловой этикет: учебное пособие для студентов специальностей «Менеджмент». – Изд-е 3-е, исп., дополн. – М.: ИКЦ «МарТ»; Ростов н/Д: Издательский центр «МарТ», 2008. – 304с.(Серия «Новые технологии»)
- Рамендик Д.М., Солонкина О.В., Слаквa С.П. Психологический практикум: Учеб. Пособие для студентов по спец. «Социально-культурный сервис». – М.: Мастерство, 2012. – 160 с.

- Стельмахович М.А. деловая культура для официантов-барменов: Учебное пособие. – Ростов н/Д: Феникс, 2010. – 384с.
- Деловое общение: учеб. пособие/ Шевчук Д.А. –Ростов н/Д.: Феникс, 2009. -192с. (Среднее профессиональное образование).
- Социальная психология. Серия «Среднее профессиональное образование». Ростов н/Д.: Феникс, 2009. -256 с.
- Социальная психология: учебное пособие. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2012. – 192с.
- Арбузова Е.Н, Анисимов А.И., Шатровой О.В. Практикум по психологии общения. СПб.: Речь, 2010. – 273с.
- Моница Г.Б., Лютова-Робертс Е.К. Коммуникативный тренинг . – СПб.: Речь, 2010. – 224с.
- Уткин Э.А. Этика бизнеса: учебник для вузов. – М.:ЗЕРЦАЛО, 2011.- 253с.

5. 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; поддерживать деловую репутацию; соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении; пользоваться простейшими приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке; налаживать контакты с партнерами; организовывать рабочее место;	<i>Игра в деловую роль в групповой игре</i> <i>Решение ситуационных задач</i> <i>Выполнение практической работы</i> <i>Самонаблюдение</i> <i>Выполнение практической работы</i> <i>Игра в деловую роль в групповой игре</i> <i>Выполнение практической работы</i>
знать: 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 конфликтологией	<i>Тестирование</i> <i>Наблюдение за поведением в групповой игре</i> <i>Самонаблюдение</i> <i>Выполнение практической работы</i> <i>Самонаблюдение</i>