***Рабочая программа учебной дисциплины***

**Деловая культура**

2017 г.

Рабочая программа учебной дисциплины Деловая культура введена в образовательную программу ФГОС СПО за счёт времени вариативной *(протокол №4 от 13.01.2017г.)* части учебного плана по профессии среднего профессионального образования 43.01.09 Повар, кондитер и предназначена для реализации в группах обучающихся профессии СПО 43.01.09 Повар, кондитер.

**Организация - разработчик:** *ГАПОУ БТОТиС*

**Разработчик***: Табанакова О.Н., мастер п/о ГАПОУ БТОТиС*

Рабочая программа одобрена ЦК профессионального блока ГАПОУ БТОТиС протокол №1«31» августа 2017г.

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
|  | стр. |
| **ПАСПОРТ рабочей ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | 4 |
| **СТРУКТУРА и содержание УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | 6 |
| **условия реализации рабочейпрограммы учебной дисциплины** | 10 |
| **Контроль и оценка результатов Освоения учебной дисциплины** | 12 |

**1. паспорт рабочей ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Деловая культура**

* 1. **Область применения программы**

Программа учебной дисциплины является частью образовательной программы.

**1.2. Место дисциплины в структуре образовательной программы:** дисциплина входит в общепрофессиональный учебный цикл как региональная, за счет бюджета времени вариативной части.

**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 в деловой профессиональной

обстановке;

-налаживать контакты с партнёрами;

-организовывать рабочее место.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **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

В результате освоения дисциплины у обучающегося должны быть сформированы следующие общие компетенции

|  |
| --- |
| ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. |
| ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. |
| ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. |
| ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. |
| ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом  особенностей социального и культурного контекста. |
| ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей. |
| ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях |
| ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. |
| ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке. |
| ОК 11. Планировать предприниматель­скую деятельность в профессиональной сфере. |

**1.4. Количество часов на освоение дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося 48 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 48 часов;

самостоятельной работы обучающегося 10 часов;

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид учебной работы** | **Объем часов** |
| **Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)** | **48** |
| в том числе: | |
| теоретические занятия | 17 |
| практические занятия | 19 |
| контрольные работы | 2 |
| самостоятельная работа | 10 |
| *Итоговая аттестация в форме*  ***дифференцированного зачёта*** |  |

**2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины *Деловая культура***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем** | **Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)** *(если предусмотрены)* | | **Объем часов** | **Уровень освоения** | **Осваиваемые компетенции** |
| **1** | **2** | | **3** | **4** |  |
| **Раздел 1.** Культура и ее роль в обществе | | | **35** |  | |
| **Тема 1.1.**Общие требования культуры поведения для работников сферы обслуживания **6ч.** | **Содержание** | | **6** |
| 1 | **Введение в учебную дисциплину**  Роль учебной дисциплины в овладении обучающимися профессиональными умениями в сфере обслуживания, в совершенствовании межличностного взаимодействия. Задачи и содержание учебной дисциплины. | *1* | *1* | **ОК 1- 7, 9, 10, 11** |
| 2 | **Общие понятия об общении и деловых отношениях.**  Основные составляющие качества, интересы и склонности высококлассного специалиста, востребованного на рынке труда | *1* | *2* |
| ***Практические занятия:*** | | **2** |  |
| 1 | П.Р.№1. Определение уровня самооценки | *2* |
| ***Самостоятельная работа:*** | | **2** |
| 1 | С.Р.№1 «Общие требования культуры поведения для работников сферы обслуживания | *2* |
| **Тема 1.2.** Эстетическая культура, **7ч.** | **Содержание** | | **7** | **ОК 1- 7, 9, 10, 11** |
| 1 | **Эстетическая культура как наука.**  Категории эстетики. Сферы эстетической культуры. Эстетическое воспитание и его составные части. Искусство, виды и жанры. | *1* | *2* |
| 2 | **Общие сведения об этической культуре.** Этика и мораль. Нравственность. Категории этики и нормы морали. Особенности национальной этики. | *1* | *2* |
| 3 | **Понятие о профессиональной этике.**  Профессиональные моральные нормы: вежливость, предупредительность, тактичность, трудолюбие. Этическая воспитанность как критерий профессионализма продавца. Вежливость как критерий успеха. | *1* | *2* |
| ***Практические занятия:*** | | **2** |  |
| 1 | П.Р.№2. Описание эстетических требований к рабочей одежде повара, кондитера | *2* |
| ***Самостоятельная работа:*** | | **2** |
| 1 | С.Р.№2 «Эстетическая и организационная культура» | *2* |
| **Тема 1.3.** Деловой этикет и его принципы  **6 ч.** | **Содержание** | | **6** | **ОК 1- 7, 9, 10. 11** |
| 1 | Этикет, история возникновения и развития.  Сферы действия этикета. Виды и принципы этикета.. Заповеди делового этикета Дж.. Ягера. Этикет деловых отношений. | *1* | *2* |
| 2 | **Словесный этикет.** Основные требования к речи: тон, артикуляция, произношение, громкость, точность в подборе слов. Выразительность речи.Исключение шаблонных выражений из речи будущего специалиста.. Элементы речевого этикета: формы общения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в деловых ситуациях. Культура речи как неотъемлемая часть делового общения. Понятие невербального языка. Невербальный язык – элемент общей культуры поведения. Использование жестов в деловом общении. | *1* | *2* |
| ***Практические занятия:*** | | ***2*** |  |
| 1 | П.Р.№3. Определение уровня владения компонентами речевого этикета в процессе делового общения | *2* |
| ***Самостоятельная работа:*** | | ***2*** |
| 1 | С.Р.№3 «Личность как объект изучения психологии» | *2* |
| **Тема 1.4** Деловая беседа и переписка, **6ч.** | **Содержание** | | *6* |  | **ОК 1- 7, 9, 10, 11** |
| 1 | **Телефонный разговор как оперативное средство двустороннего обмена информации.**  Культура телефонного общения – средство формирования имиджа делового человека и имиджа учреждения.. Рекомендации ведения телефонного разговора.. | *1* | *2* |
| 2 | **Беседа как необходимый элемент развития личных контактов в деловых отношениях.**  Закономерности, традиции, этапы деловой беседы.. Ведущие элементы в подготовке деловой беседы.. Аргументы, сильные и слабые, как составные части деловой беседы.. Законы аргументации и убеждения. Нерефлексивное и рефлексивное слушание. Закономерности деловой переписки. Виды деловых писем. | *1* | *2* |
| ***Практические занятия:*** | | ***4*** |  |
| 1 | П.Р.№4. Составление резюме и рекомендательного письма | *4* |  |
| **Тема 1.5.** Имидж делового человека в сфере обслуживания,  **10ч.** | **Содержание** | | **10** | *2* | **ОК 1- 7, 9, 10, 11** |
| 1 | **Типы визитных карточек**  Правила вручения и получения визитных карточек. Правила оформления визитных карточек | *1* |  |
| 2 | **Интерьер рабочего помещения как весомая часть делового этикета.**  Главный принцип интерьера. Рекомендации по оформлению рабочего места. | *1* | *2* |
| 3 | **Имидж как образ современного делового человека.**  Имидж и его составляющие.. Понятие о стиле одежды. Элегантность как проявление хорошего вкуса. | *1* | *2* |
| ***Практические занятия:*** | | ***4*** |  |
| 1 | П.Р.№5. Организация рабочего места повара | *2* |
| 2 | П.Р.№6. Заполнение таблицы «Имидж делового мужчины», «Имидж деловой женщины» используя общепринятые рекомендации имиджмейкеров | *2* |
| ***Контрольные работы****:* | | ***1*** |
| 1 | К.Р.№1. «Требования делового этикета к беседе, интерьеру служебного помещения и внешнему виду работников». | *1* |
| ***Самостоятельная работа:*** | | ***2*** |
| 1 | С.Р.№4 **«**Психологические аспекты профессионального межличностного делового общения» | *2* |
| **Раздел 2**. Деловое общение | | | **13** |  |
| **Тема 2.1.** Психологические основы делового общения, **4ч.** | **Содержание** | | **4** | **ОК 1- 7, 9, 10, 11** |
| 1 | **Понятие об индивидуально-психологических особенностях личности.** Психология как наука о закономерностях развития и функционирования психики человека. Основные формы психических явлений. Ощущение и восприятие, память, воображение и мышление как элементы познавательной психической деятельности человека. Индивидуальность. Личность. Эмоциональный мир личности. Характер и темперамент личности. | *1* | *2* |
| 2 | **Общение – основа человеческого бытия.** Абстрактные типы» собеседников. Формы и функции общения. Структура общения. Перцептивное общение. Понимание в процессе общения. Психологические механизмы восприятия. Атрибуции и их виды. Вербальное и невербальное общение. | *1* | *2* |
| ***Практические занятия:*** | | **2** |  |
| 1 | П.Р.№7. Определение типа темперамента | *2* |
| **Тема 2.2**. Конфликты и их разрешение, **9ч.** | **Содержание** | | **9** |  |
| 1 | **Сущность конфликта.**  Типы конфликтов. Понятие о конфликтогенах. Типы конфликтогенов. Способы разрешения конфликта. | *1* | *2* | **ОК 1- 7, 9, 10, 11** |
| 2 | **Понятие о конфликтологии.** Кодекс поведения в конфликте. Личный контроль над эмоциональным состоянием. Непродуктивные и конструктивные конфликты. Стратегии поведения в конфликте. | *1* | *2* |
| ***Практические занятия:*** | | ***3*** |  |
| 1 | П.Р.№8.Тренинг «Уверенность в себе и поведение в конфликте» | *3* |
| ***Контрольные работы:*** | | ***1*** |
| 1 | К.Р.№2. « Культура межличностных отношений в сфере обслуживания» | *1* |
| ***Самостоятельная работа:*** | | **2** |
| 1 | С.Р.№5 **«**Конфликты в деловом общении и пути их разрешения» | *2* |
| **Дифференцированный зачёт** | | ***1*** |
| **Всего** | | | **48** |

# **3. условия реализации программы дисциплины**

**3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация программы дисциплины оснащена учебным кабинетом Деловая культура.

Оборудование учебного кабинета Деловая культура:

- посадочные места по количеству обучающихся;

- рабочее место преподавателя;

- комплект дидактических пособий «Эстетическая культура», «Этическая культура», «Деловой этикет», «Культура межличностных отношений»;

- наглядные пособия (в том числе в электронном виде);

- подборка учебных фильмов (видеофрагменты из художественных фильмов, записей телепрограмм и т.д.);

- комплект психологических тестов.

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением и мультимедиапроектор.

# **3.2. Информационное обеспечение обучения**

**Перечень используемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

**Основные источники:**

1. Алехина И.И.Имидж и этикет делового человека. М.: «ОЛМА – ПРЕСС Образование», 2008.
2. Безюлева Г.В., Чиркова М.А. Развитие коммуникативных качеств учащихся. – М.: «Просвещение», 2008.
3. Бекетовова Е.Е. Тайны общения: Сборник ситуативных задач-тестов по психологии делового общения. – М.: Издательский дом «Дрофа», 2009.
4. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. Учебник для начального профессионального образования. – М.: Издательский центр «Академия», 2006.
5. Шеламова Г.М.Этикет делового общения. Учебник для начального профессионального образования. – М.: Издательский центр «Академия», 2007.

**Дополнительные источники:**

1. Алексеев, А.П. Аргументация. Познание. Общение. – М.: Изд-во Моск. ун-та, 2005 .
2. Аксенов, Д.В. Гений общения / Д.В. Аксенов, В.А. Борисова. – М. : Академический Проект : Трикста, 2004 . – (Психологические технологии) (Популярная психология)
3. Аминов, И.И. Пришел, увидел, убедил!: межличностное познание – М. : ИКЦ "Академкнига", 2009: фот. – (Психология день за днем).
4. Андреев, В.И. Деловая риторика: Практический курс делового общения и ораторского мастерства М.: Ред. "Народное образование", 2005 .
5. Гречко, П.К. Различия: от терпимости к культуре толерантности : учеб. Пособие. – М. : Изд-во Рос. ун-та дружбы народов, 2006 .
6. Громова, Н.М. Деловое общение. – М.: Экономистъ, 2008 .
7. Ершов, А.А. Взгляд психолога на активность человека. – М.: Луч, 2006 .
8. Знаков, В.В. Понимание в мышлении, общении, человеческом бытии. – М.: Изд-во "Ин-т психологии РАН", 2007 .
9. Крижанская, Ю.С. Грамматика общения.– М.: Смысл; М.: Академический проект [СПб.], 2009 . – (Психол. культура)
10. Ларионов, И.К. Невербальное мышление: (От мышления словами к мышлению смысловыми идентификациями). – М.: Изд. Дом "Дашков и К", 2007.
11. Поваляева, М.А. Невербальные средства общения. – Ростов н/Д : Феникс [Ростов н/Д], 2004
12. Станкин, М.И. Психологические способы установления контактов между людьми : учеб. Пособие. – М.Воронеж : Изд-во Моск. психол.-социал. ин-та, 2006 . – (Б-ка психолога)
13. Филатова, Е.С. Супружество в системе соционики: наука общения, понимания и согласия. – М.: Доброе слово : Черная белка, 2007.
14. Янкина, Н.В. Введение в теорию и практику межкультурной коммуникации : [учеб. пособие] – Оренбург : [б.и.], 2006 .: ил.
15. Франк, Сергей Предпринимательство без границ: деловое общение, переговоры, презентации: пер. с нем. – М.: Олимп-Бизнес, 2008 .

**Электронные ресурсы**

1.Аверина Е.В. Этика делового общения. Видеокурс. 18 уроков по 45 минут.

2. Информационно-справочные материалы «Товароведение» [Электронный ресурс], Форма доступа: [http://znaytovar.ru](http://znaytovar.ru/)

3. Информационно-справочные материалы «Товароведение непродовольственных товаров» [Электронный ресурс]. Форма доступа: http://www.comodity.ru.

# **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** |
| *1* | *2* |
| **Умения:** |  |
| применять правила делового этикета | устный персональный опрос, оценка по результатам практических занятий |
| поддерживать деловую репутацию | оценка по результатам практических занятий |
| соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении | оценка по результатам практических занятий |
| пользоваться простейшими приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения в деловой профессиональной обстановке | оценка по результатам практических занятий и самооценка |
| налаживать контакты с партнёрами | оценка по результатам практических занятий |
| организовывать рабочее место | оценка по результатам практических занятий |
| **Знания:** |  |
| этика деловых отношений | устные опросы.  оценка выполнения самостоятельных работ: заполнение таблиц, подготовки сообщений. |
| основы деловой культуры в устной и письменной форме | тестирование |
| нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной  обстановке | оценка по результатам практических занятий и контрольной работы. |
| основные правила этикета | оценка выполненных практических заданий |
| основы психологии производственных отношений | тестирование |
| основы управления и конфликтологии | оценка по результатам практических занятий |