

Департамент образования Вологодской области  
Бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
Вологодской области  
«Череповецкий технологический колледж»

Рассмотрено  
на заседании методической комиссии  
сервиса, услуг и легкой промышленности  
протокол № 1 от «01» 09 2019  
Председатель МК Ильинская Ю.А. «30» января

УТВЕРЖДАЮ  
Директор БПОУ ВО «Череповецкий  
технологический колледж»  
Прищеп А.В.  
2019 г.



ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.06 ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА

Основная профессиональная образовательная программа –  
программа подготовки специалистов среднего звена

по специальности 29.02.04 Конструирование, моделирование и технология  
швейных изделий

г. Череповец, 2019

Рабочая программа по учебной дисциплине «Деловая культура» разработана с учетом: требований Федерального государственного образовательного стандарта среднего (полного) общего образования (далее ФГОС СОО) (приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 17 мая 2012 г. № 413); Приказа Минобрнауки России от 29 декабря 2014 № 1645 «Внесение изменений в приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 17 мая 2012 г. № 413 «Об утверждении Федерального государственного образовательного стандарта среднего (полного) общего образования»; требований Фундаментального ядра содержания общего образования; примерной программы учебной дисциплины «Деловая культура» пред назначенной для изучения в учреждениях начального и среднего профессионального образования, реализующих образовательную программу среднего (полного) общего образования, одобренной ФГУ «Федеральный институт развития образования»

«Рекомендаций по организации получения среднего общего образования в пределах освоения образовательных программ среднего профессионального образования на базе основного общего образования с учетом требований федеральных государственных образовательных стандартов и получаемой профессии или специальности среднего профессионального образования (письмо Департамента государственной политики в сфере подготовки рабочих кадров и ДПО от 17.03.2015 № 06-259) и с учетом требований федеральных государственных образовательных стандартов среднего профессионального образования (далее ФГОС СПО) по профессиям (специальностям) «Конструирование, моделирование и технология швейных изделий

Организация-разработчик: БПОУ ВО «Череповецкий технологический колледж»

Разработчик: Соколова В.П.

Рекомендована методической комиссией сферы услуг  
Протокол № \_\_1\_\_ от «\_\_02\_\_» \_\_09\_\_2019\_\_ г.

## СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
<b>1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>5</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>9</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>10</b>

# **1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

## **Деловая культура**

### **1.1. Область применения программы**

Программа учебной дисциплины «Деловая культура» является частью основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования в соответствии с ФГОС СПО по специальности 29.02.04 «Конструирование, моделирование и технология швейных изделий» ( базовый уровень подготовки).

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

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

#### **Обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:**

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 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.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

#### **Уметь:**

- планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;
- использовать эффективные приемы управления конфликтами.

**Знать:**

- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;
- нормы и правила профессионального поведения и этикета;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
- закономерности формирования и развития команды.

**1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося 67 час, в том числе:

аудиторные занятия 45 часа, в том числе:

теоретические занятия – 31 часов;

практические работы – 14 часов;

самостоятельной работы обучающегося – 22 часов

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ****2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Количество часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>67</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>45</b>
в том числе:	
практические занятия	<b>14</b>
контрольные работы	
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>22</b>
1. Подготовка сообщений по заданной тематике	
2. Выполнение домашних заданий общего плана и индивидуальных заданий: составление схем, заполнение таблиц, составление классификации, составление блок – схем.	
3. Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя.	
<b><i>Промежуточная аттестация в форме диф.зачета</i></b>	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Деловая культура»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Введение.	Понятие профессиональной этики, виды профессиональной этики. Функции профессиональной этики. Типы этикета. Внешний вид и поведение работника сферы услуг. Связь с другими дисциплинами специальности.	1	1
<b>Раздел 1. Профессиональная этика работника сферы услуг</b>			
Тема 1.1. Формы и стили обслуживания заказчиков.	Основные виды услуг с учетом специфики специальности. Классификация групп клиентов. Потребности различных групп клиентов. Изучение типов потребителей. Основные формы обслуживания клиентов. Основные стили обслуживания клиентов.	3	1
Тема 1.2. Профессиональные стандарты работников сферы услуг.	Понятие «профессиональные стандарты». Структура стандартов. Профессиональные обязанности. Ключевые навыки и знания.	5	1
	<b>Практическая работа:</b> Деловая ситуация: «Анализ работников сферы услуг на соответствие профессиональным стандартам». «Приём на работу».	2	2
Тема 1.3. Правила поведения работников сферы услуг.	Правила поведения при обслуживании. Манеры поведения. Правила обслуживания клиента.	5	1
	<b>Практическая работа:</b> Деловая ситуация: «Обслуживание клиентов на предприятиях сферы услуг: ателье, швейные производства и т.п.». Тест «Ваши пути свершения карьеры».	2	2
Тема 1.4. Имидж персонала.	Влияние внешнего облика на культуру обслуживания клиентов. Деловая одежда в различных сферах индустрии услуг. Манера поведения. Основные правила этикета в различных сферах индустрии услуг.	6	1
	<b>Практическая работа:</b> Деловая ситуация: «Разработка имиджа персонала швейного предприятия». «Одежда для первого впечатления».	2	2
<b>Раздел 2. Психология делового общения.</b>			

Тема 2.1. Деятельность и поведение работников сферы услуг.	Основные составляющие профессиональной деятельности. Виды поведения человека в процессе профессиональной деятельности. Предмет профессиональной деятельности, предмет общения. Понятие мотивации и ее роли в управлении. Основные потребности в общении. Коммуникативные мотивы. Ответственность руководителя за мотивацию подчинённых. Понятия: социально ориентированного, группового предметно ориентированного, личностно ориентированного поведения. Виды потребностей человека, иерархия потребностей.	5	1
Тема 2.2. Деловое общение.	Понятие общения. Цели, функции, виды и уровни общения. Роли и ролевые ожидания в общении. Виды потребностей в общении. Понятие делового общения, его особенности и основная задача. Структура коммуникативного акта и условия установления контакта. Понятие контакта. Особенности организации пространства. Отличие общения от коммуникации. Типы общения в зависимости от целей: материальное, кондиционное, мотивационное, когнитивное, деятельностное. Типы общения в зависимости от средств: непосредственное, опосредованное, прямое, косвенное, вербальное, невербальное. Механизмы взаимопонимания в общении. Техники и приёмы общения. Правила слушания, ведения беседы, убеждения. Влияние индивидуальных особенностей партнёров на общение.	8	1
	<b>Практическая работа:</b> Деловая ситуация: «Приемы делового общения». Изучение индивидуальных особенностей партнёров в общение.	4	2
Тема 2.3. Психологический климат коллектива.	Коллектив как вид социальной организации. Закономерности формирования и развития команды. Социально-психологические аспекты формирования коллектива. Функции коллектива. Понятие психологического климата коллектива. Факторы, влияющие на психологический климат коллектива. Понятие социальной адаптации в коллективе.	2	1
Тема 2.4. Производственный конфликт в коллективе.	Конфликт как отсутствие согласия между двумя и более сторонами (отдельными людьми или группой людей). Невозможность удовлетворения требований сторон при отсутствии согласия между ними. Составляющие конфликта: конфликтная ситуация, инцидент. Методы преодоления конфликта.	8	1

	<b>Практическая работа:</b> Деловая ситуация: «Производственный конфликт в профессиональной деятельности и способы его урегулирования». «Критика трудных работников».	4	2
<b>Самостоятельная работа</b>	Подготовка сообщений по заданной тематике. Выполнение домашних заданий общего плана и индивидуальных заданий: составление схем, заполнение таблиц, составление классификации, составление блок – схем. Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя.	<b>22</b>	3
Промежуточная аттестация	<b>Дифзачёт</b>	<b>2</b>	3
<b>Итого</b>		<b>45</b>	

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**

Реализация программы учебной дисциплины предполагает наличие учебного кабинета «Технология швейных изделий»

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

##### **Основные источники:**

1. Шеламова Г.М. Психология и этика профессиональной деятельности Москва: Академия, 2014.-
2. Шеламова Г.М. Этикет деловых отношений Москва Академия, 2013.
3. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения– Москва: Академия, 2013.-

##### **Дополнительные источники:**

1. Агамирова Е.В. Управление персоналом в туризме и гостиничном бизнесе. Практикум.- М., 2007
2. Зарецкая Е.Н. Деловое общение. – М., 2008.
- 3 Барышева А.Д., Матюхина Ю.А. Этика и психология делового общения. Сфера сервиса. - М., 2009
- 4 Капшук О. Этика и психология делового общения. Хрестоматия. - М.,2009
- 5 Культура устной и письменной речи делового человека: Справочник практикум. – М., 2009.
- 6 Леонов Н.И. Основы конфликтологии: Учебное пособие. – М., 2008.
- 7 Скаженник Е. Практикум по деловому общению.- М., 2008
- 8 Черных Н.Б. Технология путешествий и организация обслуживания клиентов. – М.: Советский спорт, 2009.
9. Г.М.Шеламова. Деловая культура и психология общения.- М., 2008.

## **4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Образовательное учреждение, реализующее подготовку по учебной дисциплине «Деловая культура», обеспечивает организацию и проведение текущего и промежуточного контроля индивидуальных образовательных достижений обучающихся.

Текущий контроль проводится преподавателем в процессе проведения практических занятий, выполнения контрольных работ, а также выполнения обучающимися индивидуальных домашних заданий и подготовки сообщений.

Обучение по учебной дисциплине завершается промежуточной аттестацией в форме диффачета, которую проводит преподаватель учебной дисциплины.

Формы и методы текущего и промежуточного контроля по учебной дисциплине доводятся до сведения обучающихся не позднее двух месяцев от начала обучения по основной профессиональной образовательной программе.

Для текущего и промежуточного контроля образовательными учреждениями создаются фонды оценочных средств (ФОС).

ФОС включают в себя педагогические контрольно-измерительные материалы, предназначенные для определения соответствия (или несоответствия) индивидуальных образовательных достижений основным показателям оценки результатов подготовки (таблица «Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений»).

<b>Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
1	2
<b>Умения:</b>	
планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение	Анализ выполнения практической работы. Устный зачёт, результаты самостоятельной работы
применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	
использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	
устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета	
использовать эффективные приемы управления конфликтами	
<b>Знания:</b>	
цели, функции, виды и уровни общения	
роли и ролевые ожидания в общении	
специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта	
нормы и правила профессионального поведения и этикета	
механизмы взаимопонимания в общении	
техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения	
этические принципы общения	
влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения	

источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	
закономерности формирования и развития команды	

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего и итогового контроля производится в соответствии с универсальной шкалой:

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
70 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	не удовлетворительно