

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ
«ТЮМЕНСКИЙ ТЕХНИКУМ ИНДУСТРИИ ПИТАНИЯ, КОММЕРЦИИ И СЕРВИСА»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП. 05 ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА

профессиональной подготовки обучающихся
по профессиям 19601 Швея, 11695 Горничная

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с рабочим учебным планом по профессиям 19601 Швея, 11695 Горничная, Перечнем профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение, утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 02 июля 2013 г. № 513; Общероссийским классификатором профессии рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов (ОК 016-94); Требованиями Единого тарифно-квалификационного справочника работ и профессий рабочих, утв. Постановлением Минтруда РФ от 03 июля 2002 г. N 47 (выпуск 46); Профессиональным стандартом Горничная, утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 05 сентября 2017г. N 657н

Организация-разработчик: ГАПОУ ТО «Тюменский техникум индустрии питания, коммерции и сервиса»

Разработчик: Волошановская Е.Л., преподаватель

ОДОБРЕНО
на заседании ПЦК ОГСЭ и ЕН
Протокол № 10 от 28.05.20г.
Председатель ПЦК
Игорь / Добрышнюк
(подпись)

УТВЕРЖДАЮ
Заместитель директора
Н.В. Бочанова
(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	8
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП. 05 Деловая культура

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью программы профессиональной подготовки по профессиям: 19601 Швея, 11695 Горничная

1.2. Место дисциплины в структуре программы профессиональной подготовки

Дисциплина относится к общепрофессиональному циклу общепрофессиональных дисциплин.

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;
- пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;
- принимать решения и аргументировано отстаивать точку зрения в корректной форме;
- поддерживать деловую репутацию.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать**:

- правила делового общения;
- этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами;
- основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы по телефону, убеждения, консультирования;
- формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;
- правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.

В результате освоения учебной дисциплины у обучающегося формируются общие компетенции (ОК):

ОК 1 Организовывать собственную деятельность, проявлять к ней устойчивый интерес

ОК 2 Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий, итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности

ОК 3 Нести ответственность за результаты своей работы

ОК 4 Осуществлять поиск информации, и применять ее для эффективного выполнения профессиональной задачи

ОК 5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности

ОК 6 Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.

1.4. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося **18** часов, в том числе практических **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	18
в том числе:	
практические занятия	10
Дифференцированный зачет	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП. 05 Деловая культура

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Цели и основные задачи деловой культуры.		18	
Тема 1.1. Цели и основные задачи предмета.	Содержание учебного материала	2	
	1. Определение деловой культуры		1
	2. Цель изучения основ деловой культуры		2
	3. Задачи изучения предмета		2
	Практическое занятие № 1		
	1. Диагностика «Знакомы ли Вы с правилами хорошего тона» Составление программы развития по коррекции результатов, мешающих соблюдению служебной этики.	2	
Тема 1.2 Этическая культура.	Содержание учебного материала	2	
	1. Понятие этики, морали, нравственности.		1
	2. Поведение человека: правила и нормы		2
	3. Этикет. Сфера действия этикета		3
	Практические занятия № 2 -3	4	
	1. Выполнение практических упражнений «Деловой стиль»	2	
	2. Разработка буклета на тему: «Поведение человека: правила и нормы»	2	
Тема 1.3 Этические нормы делового общения	Содержание учебного материала	2	
	1. Понятие делового общения.		1
	2. Универсальные и этические правила делового общения.		2
	3. Этические нормы взаимоотношений.		2
	4. Правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения		3
	Практические занятия № 4		
	1. Универсальные этические и психологические нормы и принципы делового общения	2	
Тема 2.1. Культура телефонного разговора в деловом общении.	Содержание учебного материала	2	
	1. Разговор по телефону: основные правила общения/		1
	2. Правила ведения беседы по телефону. Телефонный регламент.		2
	3. Этикет телефонного разговора.		2

	Практическое занятие № 5			
	1.	Тренинг. Телефонный этикет и стандарты профессионального телефонного общения.	2	
Промежуточная аттестация (дифференцированный зачет)				
Итого			18	

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 РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации рабочей программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета общепрофессиональных дисциплин

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета общепрофессиональных дисциплин:

стол письменный

стул

стол преподавателя

стул преподавателя

моноблок

доска интерактивная

проектор,

шкаф для документов

учебно-методический комплекс УД.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

3.2.1. Основные издания:

1. Психология общения [Электронный ресурс]: учебник и практикум для СПО / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова. - Москва : Юрайт, 2019. - 463 с. - (Профессиональное образование). - URL : www.biblio-online.ru

2. Психология общения [Электронный ресурс]: учебник и практикум для СПО / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова. - Москва : Юрайт, 2019. - 437 с. - (Профессиональное образование). - URL : www.biblio-online.ru

3.2.2. Дополнительные издания

1. Немов, Р. С. Психология [Электронный ресурс]: учеб. для СПО: в 2-х ч. – Ч. 1 / Р. С. Немов. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юрайт, 2020. – 243 с. - URL: www.biblio-online.ru

2. Немов, Р. С. Психология [Электронный ресурс]: учеб. для СПО: в 2-х ч. – Ч. 2 / Р. С. Немов. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юрайт, 2020. – 292 с. - URL: www.biblio-online.ru

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Образовательное учреждение, реализующее подготовку по учебной дисциплине, Психология общения обеспечивает организацию и проведение текущего контроля индивидуальных образовательных достижений – демонстрируемых обучающимися знаний и умений.

Текущий контроль проводится преподавателем в процессе проведения практических занятий, устного и письменного тестирования.

Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умения: -осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета; -пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; -передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи; -принимать решения и аргументировано отстаивать точку зрения в корректной форме; -поддерживать деловую репутацию.	Наблюдение и оценка деятельности обучающихся на практических занятиях.
Знания: -правила делового общения; -этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами; -основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы по телефону, убеждения, консультирования; -формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях; -правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.	Оценка результатов письменного и устного тестирования по темам программы.

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся развитие общих компетенций и обеспечивающих их умения.

Результаты (освоенные компетенции)	Общие	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1. Организовывать собственную деятельность, проявлять к ней устойчивый интерес		Применение потенциала в профессиональной деятельности для эффективной работы	Интерпретация результатов наблюдений за обучающимся в процессе освоения программы
ОК 2. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий, итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности		Обоснование собственного выбора решения в ситуационных упражнениях приближенных к области профессиональной деятельности	Интерпретация результатов наблюдений за обучающимся в процессе освоения программы
ОК 3. Нести ответственность за результаты своей работы		Демонстрация способности принимать решения в стандартных, нестандартных ситуациях и нести ответственность за результаты своей работы	Интерпретация результатов наблюдений за обучающимся в процессе освоения программы
ОК 4. Осуществлять поиск информации, и применять ее для эффективного выполнения профессиональной задачи		Верный поиск требуемой информации и ее адекватное использование для выполнения профессиональной задачи	Интерпретация результатов наблюдений за обучающимся в процессе освоения программы
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	в	Активное использование широкого спектра информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности.	Интерпретация результатов наблюдений за обучающимся в процессе освоения программы
ОК 6. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.		Ощущение себя частью коллектива, участие во всех видах коллективной деятельности, выражение своего мнение, умение конструктивно решать конфликтные ситуации.	Интерпретация результатов наблюдений за обучающимся в процессе освоения программы