

Департамент образования и науки Костромской области
ОГБПОУ «КОСТРОМСКОЙ КОЛЛЕДЖ БЫТОВОГО СЕРВИСА»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.02 ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ

программа профессионального обучения
по профессии 16909 Портной

Кострома 2018 г

Организация-разработчик: ОГБПОУ «Костромской колледж бытового сервиса»

Разработчики:

Тезикова Надежда Викторовна, преподаватель ОГБПОУ «Костромской колледж бытового сервиса»

СОДЕРЖАНИЕ

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

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.02 ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ

1.1. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина ОП.02 «Основы деловой культуры» изучается в рамках общепрофессионального учебного цикла

1.2. Цель и планируемые результаты освоения учебной дисциплины

Умения	Знания
соблюдать правила профессиональной этики; применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности	правила обслуживания населения; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности

. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы	54
Учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем в том числе:	34
теоретическое обучение	20
практические занятия	14
Самостоятельная учебная работа (всего) в том числе:	20
работа с конспектом лекции	5
подготовка докладов, сообщений	5
решение задач и упражнений по образцу	5
составление и решение ситуационных задач	5
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся		Объем часов
1	2		3
Тема 1 Общие вопросы психологии	Содержание учебного материала.		
	1	Понятие о психологии как науке. Задачи психологии.	2
	Тематика практического занятия		
	1	Психические процессы. Психические состояния.	2
Тема 2 Психология личности. Личность работника сферы услуг и заказчика	Содержание учебного материала.		
	1	Общие понятия о личности и ее психологических особенностях.	2
	2	Общее понятие о характере. Обусловленность характера социальными и индивидуальными особенностями жизни и воспитания.	2
	Тематика практических занятий		
	1	Характеристика типов темперамента.	2
	2	Интересы, склонности, задатки и способности личности.	2
	Самостоятельная работа обучающихся		6
	Работа с конспектом лекции		3
	Подготовка докладов, сообщений		3
Тема3 Психологические особенности трудовой деятельности работника сферы услуг	Содержание учебного материала.		
	1	Мотивы деятельности и ее виды. Психологические компоненты трудовой деятельности работника сферы услуг.	2
Тема 4 Психологические этапы процесса обслуживания	Содержание учебного материала.		
	1	Характеристика процесса обслуживания заказчика с психологической точки зрения. Этапы процесса совершения заказа.	2
Тема 5 Категории этики. Мораль. Нравственность.	Содержание учебного материала.		
	1	Понятие о морали. Категории этики. Нормы нравственности.	2
	Самостоятельная работа обучающихся		4
	Работа с конспектом лекции		2
	Составление и решение ситуационных задач		2
Тема 6 Профессиональная	Содержание учебного материала.		

этика	Значение соблюдения положений Кодекса профессиональной этики.	2
Тема 7 Культура общения работников сферы услуг с заказчиками. Виды общения.	Содержание учебного материала.	
	1 Понятие об общении.	2
	Тематика практического занятия	
	1 Вербальное и невербальное общение.	2
Тема 8 Конфликтные ситуации с заказчиками и их преодоление.	Содержание учебного материала.	
	1 Объективные и субъективные источники конфликта.	2
	Тематика практического занятия	
	1 Виды конфликтов. Предотвращение и преодоление конфликтов.	2
	Самостоятельная работа обучающихся	3
	Составление и решение ситуационных задач	2
Тема 9 Культура обслуживания. Профессиональное поведение	Работа с конспектом лекции	1
	Тематика практического занятия	
	1 Профессиональное поведение. Дресс-код работника сферы услуг.	2
	Самостоятельная работа обучающихся	4
	Работа с конспектом лекции	2
Тема 10 Этика отношений в трудовом коллективе	Подготовка докладов, сообщений	2
	Содержание учебного материала.	
	1 Виды межличностных отношений в трудовом коллективе.	2
	Самостоятельная работа обучающихся	14
	Работа с конспектом лекции	5
	Подготовка докладов, сообщений	5
	Решение задач и упражнений по образцу	5
	Составление и решение ситуационных задач	5
Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем		34
Всего:		54

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Кабинет «Гуманитарные и социально-экономические дисциплины», оснащенный оборудованием:

- рабочие места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-методической документации;
- раздаточный материал.

Технические средства обучения:

- персональный компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- мультимедийный проектор.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

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

3.2.1. Печатные издания

1. Коноваленко, М. Ю. Психология общения : учебник для СПО / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. — М. : Издательство Юрайт, 2017.

2. Садовская, В. С. Психология общения : учебник и практикум для СПО / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017.

3. Лавриненко, В. Н. Психология общения : учебник и практикум для СПО / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — М. : Издательство Юрайт, 2017.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляются в процессе проведения теоретических, практических занятий, выполнения заданий самостоятельной работы и по результатам промежуточной аттестации.

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы оценки
Умеет:		
соблюдать правила профессиональной этики; применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности	- использует техники и приемы эффективного общения; - использует приемы активного и пассивного слушания.	Наблюдение и экспертная оценка результатов выполнения практических работ
	- различает виды групп; - использует приемы аргументации; - использует приемы активного слушания.	
	- использует приемы эффективного общения; - использует навыки стрессоустойчивости; - использует навыки аргументации.	
	- прогнозирует конфликтные ситуации; - использует способы выхода из конфликты.	
Знает:		
правила обслуживания населения; основы профессиональной этики; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности	- знает связь между общением и деятельностью; - знает виды общения; - знает уровни общения; - знает функции общения; - знает механизмы влияния в общении.	Оценка тестовых заданий, видов самостоятельных работ. Наблюдение и экспертная оценка результатов выполнения практических работ
	- знает причины конфликтов; - знает виды конфликтных ситуаций; - знает способы разрешения конфликтов; - знает стили поведения в конфликтных ситуациях.	