

5-20

ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«БАРЫШСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
АД.11 «КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»**

19601 Швея

**г. Барыш,
2022 г.**

Рабочая программа учебной дисциплины АД.11 «Культура делового общения» по профессии 19601 Швея разработана в соответствии с Требованиями к организации образовательного процесса для обучения лиц с ОВЗ в профессиональных образовательных организациях, в том числе оснащенности образовательного процесса (Письмо Министерства просвещения РФ, 11.02.2019г. № 05-108); Методическими рекомендациями по организации и осуществлению образовательной деятельности по программам профессионального обучения лиц с умственной отсталостью (нарушением интеллектуального развития). Утверждено на педагогическом совете ФГБОУ ДПО ИРПО от 30.08.2022 №12

РАССМОТРЕНА

На заседании МЦК

Председатель МЦК

Рул Е.М.Рулькова

Протокол заседания МЦК

№ 11 от « 30 » 08 2022 г.

УТВЕРЖДАЮ

и.о.директора ОГБПОУ БИТ

Д.В.Черник

2022 г.



СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА»

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Культура делового общения» является обязательной частью адаптированного цикла основной образовательной программы по профессии 19601 Швея.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- 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;

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- правила обслуживания клиентов различного типа;
- основы профессиональной этики;
- эстетику внешнего облика делового человека;
- психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания;
- составлять разные виды письменных деловых текстов;
- использовать современные средства коммуникации в деловом общении;
- эффективно выстраивать коммуникацию на языковом уровне в зависимости от цели и сферы применения;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности.

Освоение дисциплины способствует формированию следующих компетенций:

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 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах	
Объем образовательной программы учебной дисциплины	46	
в т.ч. в форме практической подготовки	-	
в т. ч.:		
теоретическое обучение	46	
лабораторные работы (если предусмотрено)	-	
практические занятия (если предусмотрено)	-	
курсовая работа (проект) (если предусмотрено для специальностей)	Не предусмотрена	
контрольная работа (если предусмотрено)	Не предусмотрена	
Самостоятельная работа ¹	-	
Промежуточная аттестация	-	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций и личностных результатов ² , формирующую которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Тема 1. Культура делового общения	Содержание учебного материала	10	Формируемые ОК: 1,2,3,4,5,9
	1 Общие сведения об этической культуре. Профессиональная этика. Деловой этикет и его принципы; виды этикета: дипломатический, воинский, общественный (светский), деловой; принципы делового этикета. Внешний вид делового человека. Визитная карточка	7	
	Практическое занятие №1	3	
	1 Семинар на тему «Культура речи»	1	
	2 Практические занятия: Составление рекомендаций по основным требованиям, предъявляемым к внешнему виду работников общественного питания.	2	
Тема 2. Риторика	Содержание учебного материала	8	
	1 Культура телефонного общения. Основные требования к деловому разговору по телефону. Виды деловой беседы. Этапы деловой беседы. Рекомендации по эффективному ведению деловой беседы. Техника и тактика аргументирования. Формируемые ОК: 1,2,3,4,5,9	5	
	Практическое занятие №2	3	
1	1 Деловые переговоры. Публичное выступление. Презентации. Совещания. Собеседования. Дискуссии. Требования к деловой переписке. Официальные деловые письма. Составление резюме.	5	

	Требования к деловой переписке. Официальные деловые письма. Составление резюме.		
Тема 3. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении	Содержание учебного материала	10	Формируемые ОК: 1,2,3,4,5,9
	1 Классификация общения: непосредственное и опосредованное; прямое и косвенное.	3	
	2 Межличностное общение. Структура общения. общение: императивное, манипулятивное и диалогическое. Функции общения. Формируемые ОК: 1,2,3,4,5,9	2	
	Практическое занятие №3	5	
	Практические занятия: Выявление типа темперамента. Практическое занятие: Факторы превосходства, привлекательности. Практическое занятие: Типичные искажения представлений о другом человеке: эффект ореола, эффект проекции, эффект первичности и новизны. Тренинг по предупреждению и снятию стресса в процессе делового общения.	5	
Тема 4. Этикет в деловой переписке	Содержание учебного материала:	9	
	1 Деловое письмо. Требования к составлению и оформлению делового письма. Требования к деловой переписке. Официальные деловые письма. Составление резюме. Деловые переговоры. Публичное выступление. Презентации. Совещания. Собеседования. Дискуссии. Формируемые ОК: 1,2,3,4,5,9	7	
	Практическое занятие №4	2	
Тема 5. Конфликты в профессиональной деятельности	1 Оформление визитных карточек.	1	Формируемые ОК: 1,2,3,4,5,9
	2 Деловое общение. Техника ведения деловой переписки	1	
	Содержание учебного материала:	9	
	1. Понятие конфликта, типы конфликта, структура конфликта. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях. Формируемые ОК: 1,2,3,4,5,9	5	
	Практическое занятие №5	4	
	1. Упражнение по разрешению внутриличностного конфликта.	2	

	2. Подготовить выступление на тему «Конфликты в сфере обслуживания». Составить блок-схему конфликта, анализ причин его возникновения. Разработать способы разрешения конфликтов	2	
	Всего	46	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Кабинет «Русского языка», оснащенный оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя, рабочая доска; комплект наглядных пособий по предмету «Русский язык и культура речи», «Культура делового общения» (учебники, словари разных типов, карточки, тексты разных типов и стилей речи, художественная литература), техническими средствами обучения: мультимедийный проектор; ноутбук; экран.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендованные ФУМО, для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организацией выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список, может быть дополнен новыми изданиями.

3.2.1. Обязательные печатные издания

1. Антонова, Е.С. Русский язык и культура речи. Учебник для средних специальных учебных заведений./ Е.С. Антонова, Т.М. Воителева – М., 2009.
2. Власенков А.И., Рыбченкова Л.М. Русский язык: Грамматика. Текст. Стили речи. Учебник для 10-11 кл. общеобразов. учрежд. – М., 2009.
3. Воителева Т.М. Русский язык и культура речи: дидактические материалы: учеб. пособ. для студ. сред. проф. учеб. заведений. – М., 2007.
3. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник для нач.проф.образования. – М., 2009.

3.2.2. Электронные издания

1. Грамота.Ру: справочно-информационный портал «Русский язык»
2. Грамотей (ЭРИКОС) Образовательные ресурсы сети Интернет по русскому языку, культуре речи и литературе. <http://ege.edu.ru>
3. Филологический портал Philology.ru

4. <http://www.pomochnik-vsem.ru>
5. <http://www.grammar.ru/>

3.2.3. Дополнительные источники

1. Архипова Е.В. Основы методики развития речи учащихся – М., 2004.
2. Воителева Т.М. Теория и методика обучения русскому языку. – М., 2006.
3. Готовимся к единому государственному экзамену / Вакурова О.Ф., Львова С.И., Цыбулько И.П. – М. 2011.
4. Комплексный словарь русского языка / Под ред. А.Н. Тихонова. – М., 2001.
5. Культура устной и письменной речи делового человека: Справочник. Практикум. – М., 2007.
6. Розенталь Д.Э. Справочник по русскому языку. Практическая стилистика. – М., 2004.
7. Сборник нормативных документов. Русский язык / Сост. Э.Д. Днепров, А.Г. Аркадьев. – М., 2004.

4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе тестирования, а также выполнения обучающимися практических заданий, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения	
1	2	
Умения:		
<ul style="list-style-type: none"> - 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; 	Оценка результатов практических заданий, защита практико-ориентированных заданий, защита презентаций, решение производственных ситуаций	
Знания:		
<ul style="list-style-type: none"> - правила обслуживания клиентов; - основы профессиональной этики; - эстетику внешнего облика делового человека; - психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания; - механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности. 	Тестирование, письменный и устный опрос, контрольная работа, письменная самостоятельная работа, проверочная работа, защита презентаций, защита рефератов, составление кроссвордов тестов.	