



Рабочая программа разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее - ФГОС) по профессии среднего профессионального образования (далее - СПО) **35.01.23 «Хозяйка(-ин) усадьбы»**

Организация-разработчик: Агропромышленный факультет АОУ ВО ЛО  
ГИЭФПТ

Разработчики:

Крухмалева Е.В. - преподаватель

Рассмотрена и одобрена на заседании методической комиссии,  
протокол № 12 от 28.08.2017 г.

Председатель методической комиссии Цителадзе Е.П.

СОГЛАСОВАНО:



Р. В. Деменчук

Генеральный директор ООО «РосАгро»

## СОДЕРЖАНИЕ

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

# 1. ПАСПОРТ ОСНОВНОЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## Основы деловой культуры

### 1.1. Область применения программы

Основная программа учебной дисциплины является частью примерной основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по профессии 35.01.23 «Хозяйка усадьбы».

**1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

**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;
- выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;
- налаживать контакты с партнерами;
- 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

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

максимальной учебной нагрузки обучающегося 48 часов, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 36 часа; самостоятельной работы обучающегося 2 часа. Заканчивается изучение дисциплины дифференцированным зачётом.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>48</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>36</b>
в том числе:	
практические занятия	10
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>2</b>
в том числе:	
- Подготовка рефератов по темам: «Конфликты в деловом общении»; «Деловой протокол»	6
- Подготовка рефератов по темам: «Психологические проблемы деловых отношений в сфере торговли». «Речь в межличностных, общественных и деловых отношениях». «Логические и психологические приемы полемики». «Управление деловыми конфликтами при работе с клиентами». «Электронные средства коммуникации и их использование в деловом взаимодействии».	6
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Основы деловой культуры»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов
1	2	3
<b>Раздел 1. Этические основы и психология делового общения</b>		<b>24</b>
<b>Тема 1.1.</b> Этические нормы делового общения	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основы деловой культуры.</li> <li>2. Понятие делового общения.</li> <li>3. Универсальные и этические правила делового общения.</li> <li>4. Психологические аспекты делового общения.</li> <li>5. Этические нормы взаимоотношений.</li> <li>6. Деловой этикет и культура поведения.</li> <li>7. Виды профессиональной этики</li> <li>8. Правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения</li> </ol>	
	<b>Практические занятия:</b> Этика делового общения «сверху вниз». Нравственные эталоны и образцы поведения. Этика делового общения «по горизонтали». Организация рабочего места для профессионального общения .	<b>2</b>
	<b>Самостоятельная работа обучающихся: Подготовка рефератов</b>	<b>2</b>
<b>Тема 1.2.</b> Основные виды коммуникации и деловое общение	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Речевая коммуникация: понятие, формы и типы.</li> <li>2. Невербальные аспекты делового общения.</li> <li>3. Деловое общение с использованием технических средств коммуникации.</li> <li>4. Письменная форма коммуникации и деловая переписка.</li> <li>5. Конфликтные ситуации в деловом общении.</li> <li>6. Пути разрешения конфликтных ситуаций.</li> <li>7. Требования к хорошей речи. Средства речевой выразительности.</li> <li>8. Составляющие внешнего облика человека. Мимическая и пантомимическая выразительность.</li> </ol>	
	<b>Практические занятия:</b> Подготовка деловой беседы. Письменная коммуникация как составная часть имиджа. Составление письменных документов. Технология предупреждения и разрешения конфликтов в деловом общении .	<b>4</b>
<b>Раздел 2. Технологии делового взаимодействия и практика проведения консультирования</b>		<b>12</b>

Тема 2.1. Деловые беседы и консультирование	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>10</b>
	1.	Психологические основы делового общения: характеристика общения, восприятие в процессе общения.	
	2.	Психологический контакт.	
	3.	Деловое общение с точки зрения психологии.	
	4.	Влияние профессиональной этики на восприятие.	
	5.	Коммуникативные умения и навыки.	
	6.	Понимание в процессе общения.	
	7.	Основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования	
	8.	Деловые беседы в структуре профессиональной деятельности.	
	9.	Уровни межличностного взаимодействия.	
	10.	<b>Дифференцированный зачёт.</b>	
	<b>Практические занятия:</b> Планирование и подготовка беседы. Разговор по телефону: основные правила общения, этикет телефонного разговора. Профессиональное консультирование. Способы убеждения в производственных ситуациях.		<b>4</b>
<b>Обязательная учебная нагрузка:</b>			<b>36</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка:</b>			<b>48</b>
<b>Самостоятельная работа:</b>			<b>2</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 дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- учебные наглядные пособия по дисциплине

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением и мультимедиа проектор

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

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

Основные источники:

Борисов В. К. Этика деловых отношений: Учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов и др. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 176 с.: 60x90 1/16. - (Профессиональное образование). <http://znanium.com/bookread2.php?book=502708>

Кошечкина И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учеб. пособие / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2018. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование). <http://znanium.com/bookread2.php?book=942797>

Дополнительные источники

Кирсанова М. В. Деловая переписка : учеб.-практ. пособие / М.В. Кирсанова, Н.Н. Анодина, Ю.М. Аксенов. — 3-е изд. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 136 с. — (Высшее образование: Бакалавриат).

Шеламова Г. М. Деловая культура взаимодействия : учеб. пособие / Г. М. Шеламова. - М. : Академия, 2008. - 64 с. - (Непрерывное профессиональное образование: Торговля, сервис). - Библиогр.:с.63.

Во время самостоятельной подготовки обучающиеся должны быть обеспечены доступом к сети Интернет. [www.twirpx.com/files/financial/trading/](http://www.twirpx.com/files/financial/trading/)

#### 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
<b>Уметь:</b>	
Применять правила делового этикета.	Наблюдение и оценка выполнения практических работ
Поддерживать деловую репутацию	Индивидуальный и групповой опрос.
Соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении.	Экспертная оценка при выполнении практических заданий.
Пользоваться простейшими приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Наблюдение и оценка выполнения практических действий.
Выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке.	Индивидуальное проектное задание
Налаживать контакты с партнерами организовывать рабочее место.	Индивидуальный и групповой опрос. Индивидуальные задания и проекты.
<b>Знать:</b>	
Этику деловых отношений.	Тестирование
Основы деловой культуры в устной и письменной форме.	Практическая работа
Нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке.	Решение ситуационных задач.
Основные правила этикета.	Решение ситуационных задач.
Основы психологии производственных отношений.	Тестирование. Наблюдение и оценка выполнения практических действий.
Основы управления и конфликтологии.	Решение ситуационных задач.

Пронумеровано и  
прошито 2 стр. на 2 листах



Зав. УМО М.Г. Ковязина

