

Министерство социального развития и труда Астраханской области
Государственное специализированное казенное учреждение Астраханской области
«Областной социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних
«Исток» УПМ «Ориентир»



Утверждаю:
Директор ГСКУ АО
«ОСРЦ ДН «Исток»
О.В.Сорокина

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине «Деловая культура»
профессия Швей
(для предприятий бытового обслуживания)

Разработала: Бектемисова В.А.
преподаватель

Астрахань
2015 г

Пояснительная записка

Рабочая программа по дисциплине «Деловая культура» по профессии: «Швея (для предприятий бытового обслуживания)» разработана на основе Единого тарифно – квалификационного справочника работ и профессий рабочих (ЕКТС: Швейное производство), утвержденного постановлением Минтруда России от 3.07.2002г., №46 и модели учебного плана для профессиональной подготовки рабочих (Приказ от 27. 10. 1994г.)

Отбор и структурирование содержания обучения осуществляется на основе следующих принципов

- ориентация на социально – экономическую ситуацию и требования регионального (муниципального) рынка труда;
- отбора содержания;
- принципа гуманистической направленности;
- принципа единства диагностики;
- принципа развития;
- принципа контроля, за результатами.
-

1.ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА» по профессии «Швея» (для предприятий бытового обслуживания)

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины «Деловая культура» для профессиональной подготовки специалистов бытового обслуживания является частью профессиональной образовательной программы.

1.2. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения программы должен

уметь:

- применять правила делового этикета;
- поддерживать деловую репутацию;
- соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении;
- пользоваться простейшими приемами саморегуляции – поведения в процессе межличностного общения;
- налаживать контакты с партнерами.

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 конфликтологии.

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение учебной дисциплины:

Рабочая программа рассчитана на 4,5 месяцев

максимальной учебной нагрузки обучающегося 20 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 20 часов;

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Результатом освоения программы является овладение обучающимися профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

ОК1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК2. Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем.

ОК3. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.

ОК4. Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.

ОК5. Использовать информационно – коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК6. Работа в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.

ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН
По дисциплине «Деловая культура»

Наименование разделов и тем	Кол – во часов
1. Введение	
1.1. Общие задачи предмета	2
2. Развитие этикета в исторической ретроспективе	
2.1. Нравственные основы этикета. Профессиональный этикет	2
3. Этапы профессиональной деятельности	
3.1. Культура обслуживания клиентов	1
3.2. Культура общения работника сервиса с клиентами	1
4. Этикет в государственном учреждении и социальной сфере	
4.1. Культура поведения в общественных местах	2
4.2. Деловые встречи: культура поведения за столом.	2
5. Пространство и время общения	
5.1. Виды общения	2
6. Речевой этикет	
6.1. Понятие о культуре речи	2
6.2. Общение по телефону	1
6.3. Деловое письмо и факсы	1
7. Терпимость к различиям	
7.1. Понятие толерантности	2
Зачет. Тестирование.	2
Итого	20

3.СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

Вид учебной работы	Количество часов
Максимальная учебная нагрузка	20
Обязательная аудиторная учебная нагрузка	20

Тема 1. Введение. Общие задачи предмета

Тема 2. «Развитие этикета в исторической ретроспективе»

Нравственные основы этикета. Профессиональный этикет.

Тема 3. «Этапы профессиональной деятельности»

Культура обслуживания клиентов. Характеристика процесса профессионального общения с психологической точки зрения. Контакт в общении. Правила обслуживания на предприятиях сферы услуг. Новые методы выполнения работ, формы обслуживания клиентов. Уровень организации труда.

Тема 4. «Этикет в государственном учреждении и социальной сфере»

Культура общения работника сервиса с клиентами. Культура поведения в общественных местах (магазине, театре, транспорте и т.д.), деловые встречи.

Тема 5. «Пространство и время общения»

Виды общения. Основные сведения о психологических процессах. Определение темперамента и характера человека по его внешнему виду. Психические состояния человека. Психологические основы общения.

Тема 6. «Речевой этикет»

Понятие о культуре речи. Содержание и сущность речевого общения.

Невербальные средства общения. Жесты, значение жестов. Организация деловых контактов. Общение по телефону. Этикет в деловом диалоге по телефону. Общие требования к телефонному диалогу. Правила реагирования на прерванную связь. Требования к частным разговорам по телефону в деловой обстановке.

Тема 7. «Терпимость к различиям»

Понятие о толерантности. Национальный менталитет.

Зачет.

4.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ: «Деловая культура» по профессии «Швея» (для предприятий бытового обслуживания).

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы предполагает наличие: учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета:

рабочее место преподавателя;
рабочие места обучающихся;
классная доска;
комплект наглядных пособий;
комплект учебно - методических пособий.

Технические средства обучения:

персональный компьютер,
учебные электронные материалы.

Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Кукушкин В.С. «Деловой этикет»: учебное пособие/ В.С. Кукушкин. – Изд. 4-е, перераб. и доп. – Ростов н /Д: Феникс; М:ИКЦ «МарТ»; Ростов н/Д : Издательский центр «МарТ», 2010 г.
2. Словарь по этике /под редакцией А.А. Беляева. М., Политиздат, 2009
3. «Психологические тесты», под ред. А. А. Карелина, М. 2007 – кн. 1, 205 с. Гриф Минобр.
4. Овчарова Р. В. «Практическая психология», М. 2009 – 261 с. Гриф Минобр.

Дополнительные источники:

1. Формановская А.И. «Употребление русского речевого этикета», М., «Русский язык», 2013г.
2. Шаламова Г.М. «Деловая культура и психология общения», М., «Академия»,2011 г.

Интернет – ресурсы:

3. http://www.salestraining.ru/cor_com5.html.
4. <http://www.moscow-expert.ru>
5. <http://pedsovet.org>
6. <http://zavuch.ru>

5. КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ «Деловая культура»

Текущий контроль проводится преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Наименование разделов и тем	Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Тема 2. Развитие этикета в исторической ретроспективе.	<u>Должен знать:</u> - этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами; - составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары и др.; - правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.	Фронтальный устный опрос. Работа с карточками-заданиями.
Тема 3 . «Этапы профессиональной деятельности»	<u>Должен уметь:</u> - поддерживать деловую репутацию; - создавать и соблюдать имидж делового человека; - организовывать рабочее место.	Практическая работа. Тестирование. Контрольная работа.
Тема 4. «Этикет в государственном учреждении и социальной сфере»	<u>Должен знать:</u> - правила делового общения; - основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования; - формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях.	Фронтальный устный опрос. Тестирование. Работа с карточками-заданиями.
Тема 5. «Пространство и время общения»	<u>Должен уметь:</u> - осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета; - передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи. - принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме.	Практическая работа. Тестирование. Контрольная работа.
Тема 6. «Речевой этикет»	<u>Должен знать:</u> -особенности развития межнациональной культуры Поволжья, России, особенности развития молодежной культуры	Фронтальный устный опрос.
Тема 7. «Терпимость к различиям»	<u>Должен уметь:</u> -соблюдать толерантность в отношении традиций, особенностей межнациональной культуры, уважительно относиться к развитию субкультур, различать негативные стороны в развитии молодежной субкультуры.	Практическая работа. Тестирование.

	<u>Должен знать:</u> - основные правила формирования имиджа, этикета в культуре внешности.	Фронтальный устный опрос Тестирование. Практическая работа.
--	---	---