

Частное профессиональное образовательное учреждение
"Южный многопрофильный техникум"

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01 ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ

по программе подготовки квалифицированных рабочих, служащих


38.01.03 Контролер банка

на базе среднего общего образования

на базе основного общего образования

Армавир, 2022

ОДОБРЕНА
Цикловой методической комиссией по
профессии 38.01.03 Контролер банка
Председатель цикловой методической
комиссией



О.А. Илюхина
17.06.2022 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор ЧПОУ ЮМТ

Е.С. Федотенков
«17» июня 2022 г.

Рассмотрена
На заседании педагогического совета
Протокол № 6 от 17.06.2022 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе
Федерального государственного образовательного стандарта среднего
профессионального образования по профессии 080110.02 Контролер банка,
утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 2 августа
2013 г. N 693

Организация-разработчик: Частное профессиональное образовательное
учреждение «Южный многопрофильный техникум»

Разработчики:
Илюхина О.А., преподаватель
Федотенков Е.С., кандидат исторических наук, доцент

Для поступивших в 2021 году

Рецензенты:
Мукучян Р.Р., кандидат э. наук, доцент
Розанов Д.А., кандидат пед. наук, доцент

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт программы учебной дисциплины.....	4
2. Структура и содержание учебной дисциплины.....	5
3. Условия реализации учебной дисциплины.....	9
4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины.....	11

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01 ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих в соответствии с ФГОС СПО по профессии 080110.02 Контролер банка.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих: дисциплина входит в общепрофессиональный учебный цикл и относится к базовым дисциплинам.

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

В результате освоения учебной 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
- *основы деловой культуры в профессиональной деятельности.*

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;
- выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;
- налаживать контакты с партнерами;
- организовывать рабочее место;
- *вести деловые переговоры в профессиональной деятельности.*

Перечень формируемых компетенций:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен овладеть следующими общими и профессиональными компетенциями:

- ОК 1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
- ОК 2 Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем.

- ОК 3 Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.
- ОК 4 Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.
- ОК 5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
- ОК 6 Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.
- ОК 7 Работать с клиентами, используя базовые знания делового русского и иностранного языков и учитывая межэтнические и этнические различия.
- ОК 8 Эффективно использовать оргтехнику и соответствующие средства защиты от опасных и вредных факторов, соблюдать правила техники безопасности.
- ПК 1.1 Выполнять и оформлять приходные и расходные кассовые операции.
- ПК 1.2 Выполнять операции с наличными деньгами при использовании программно-технических средств.
- ПК 1.3 Выполнять и оформлять операции с сомнительными, неплатежеспособными и имеющими признаки подделки денежными знаками Банка России и иностранных государств.
- ПК 1.4 Выполнять и оформлять операции с памятными монетами и драгоценными металлами.
- ПК 1.5 Осуществлять контроль кассовых операций.
- ПК 1.6 Выполнять и оформлять операции с наличной иностранной валютой и чеками.
- ПК 2.1 Консультировать клиентов по депозитным операциям.
- ПК 2.2 Выполнять и оформлять депозитные операции с физическими лицами в валюте Российской Федерации и иностранной валюте.
- ПК 2.3 Выполнять и оформлять депозитные операции с юридическими лицами.
- ПК 2.4 Выполнять и оформлять операции по привлечению во вклады драгоценных металлов.

1.4. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:
 максимальной учебной нагрузки обучающегося 52 часа, в том числе:
 обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 36 часов;
 самостоятельной работы обучающегося 16 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	52
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	36
в том числе:	
лабораторные работы	—
практические занятия	14
контрольные работы	—
курсовая работа (проект) <i>(не предусмотрена)</i>	—
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	16
в том числе:	
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом) <i>(не предусмотрена)</i>	—
Подготовка презентаций по заданным темам	2
Подготовка сообщений по заданным темам	2
Заполнение таблиц по заданным темам	2
Подготовка рефератов	2
Выполнение индивидуальных заданий	8
<i>Итоговая аттестация в форме</i>	<i>дифференцированного зачета</i>

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.01 Основы деловой культуры

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. Основы этической культуры		21	
Тема 1.1. Этическая культура. Профессиональная этика	Содержание учебного материала	4	
	1. Общие понятия об этической культуре, категории этики. 2. Этика деловых отношений. 3. Формирование и виды профессиональной этики. 4. Принципы и кодексы этики деловых отношений.		2
	Практические занятия	2	
	1. Психологическое тестирование на определение психологических свойств личности 2. Психологическое тестирование на определение психологических свойств личности		
Тема 1.2. Культура делового общения в профессиональной деятельности	Содержание учебного материала	2	
	1. Общение: формы, типы, виды, формы, функции. Структура общения: коммуникативная, перцептивная и интерактивная сторона общения. 2. <i>Основы деловой культуры в профессиональной деятельности.</i>		2
	Практические занятия не предусмотрены	—	
Тема 1.3. Вербальное и невербальное общение. Конфликтные ситуации в деловом общении	Содержание учебного материала	4	
	1. Вербальные и невербальные средства общения. 2. <i>Стратегия и правила поведения в конфликтах. Основы управления и конфликтологии</i> 3. Эмоциональное регулирование и саморегуляция в конфликтах. 4. <i>Конфликтные ситуации в деловом общении</i>		2
	Практические занятия	2	
	1. Тестирование на определение уровня владения невербальными компонентами в процессе делового общения 2. <i>Основные техники и приемы общения</i>		
	Самостоятельная работа обучающихся:	7	
	1. Подготовка реферата по теме: « <i>Этические отношения в современном обществе</i> ». 2. Заполнение таблицы « <i>Профессионально-важные качества работника</i> ». 3. Подготовка сообщения на тему: « <i>Коммуникативные качества речи</i> ». 4. <i>Составление блок-схемы конфликта, анализ причин его возникновения, разработка способов разрешения.</i> Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы: 1. <i>Моральные принципы в профессиональной этике. Этика деловых отношений.</i> 2. <i>Значение культуры речи в профессиональной карьере.</i> 3. <i>Управление деловыми конфликтами.</i>		
Раздел 2. Психология межличностных контактов в деловом общении		31	

Тема 2.1. Речевой этикет в профессиональной деятельности	Содержание учебного материала	2	
	1. Речевой этикет: тональность. Основные требования к речи: тон, артикуляция, произношение, громкость, точность в подборе слов. Выразительность речи. 2. Элементы речевого этикета: формы общения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в деловых ситуациях.		2
	Практические занятия	4	
Тема 2.2. Деловая беседа	1. Приемы саморегуляции в процессе межличностного общения 2. <i>Деловое общение и профессиональная этика</i> 3. <i>Деловое общение и профессиональная этика</i> 4. Культура телефонного общения		
	Содержание учебного материала	2	
	1. <i>Беседа как необходимый элемент развития личных контактов в деловых отношениях. Закономерности деловой переписки. Комплименты и критика в деловой беседе.</i> 2. Аргументы, сильные и слабые, как составные части деловой беседы. Законы аргументации и убеждения. Нереплексивное и рефлексивное слушание.		2
Тема 2.3. Деловые переговоры. Деловая переписка	Практические занятия не предусмотрены	—	
	Содержание учебного материала	2	
	1. <i>Основные понятия и отличительные черты переговоров. Характеристика стадий и этапов переговоров. Процесс переговоров. Стратегии ведения переговоров.</i> 2. Виды деловых писем: визитная карточка, заявление, резюме, рекомендательное письмо.		2
Тема 2.4. Психологические аспекты основы делового общения	Практические занятия	3	
	1. Оформление резюме и заявления о приеме на работу 2. Оформление резюме и заявления о приеме на работу 3. <i>Игра «Ведение деловых переговоров в профессиональной деятельности».</i>		
	Содержание учебного материала	3	
Тема 2.5. Психические свойства: темперамент, характер	1. Психические процессы личности. 2. Уровни общения: примитивный, манипулятивный, стандартизованный, игровой, деловой, духовный 3. Характеристика уровней общения		2
	Практические занятия не предусмотрены	—	
	Содержание учебного материала	3	
Тема 2.5. Психические свойства: темперамент, характер	1. Эмоциональный мир личности. 2. Определение темперамента 3. Определение характера человека по его внешнему виду.		2
	Практические занятия	3	
	1. Имидж делового человека и его составляющие 2. Имидж делового человека и его составляющие 3. Визитная карточка в деловой жизни		
	Самостоятельная работа обучающихся:	9	

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Заполнение таблиц: «Речевые формулы», 2. «Вопросы и ответы в деловой коммуникации», 3. «Аргументы в деловом общении», 4. «Комплименты и критика в деловой коммуникации». 5. <i>Составление презентации «Вербальное и невербальное общение».</i> 6. <i>Самоанализ «Психологический портрет моей личности».</i> <p>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Психологические барьеры в деловом общении.</i> 2. <i>Темперамент. История возникновения.</i> 3. <i>Характер и его особенности.</i> 		
Всего:	52		

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 УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета основ деловой культуры.

Кабинет основ деловой культуры:

столы и стулья на 12 человек, ПК, стеллаж, доска, портреты выдающихся деятелей, комплекты тематических плакатов, учебно-методические стенды, таблицы, литература

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Деловая культура и психология общения: Уч. / Г.М.Шеламова,-1бизд. М.:ИЦ Академия,2017
2. Виговская, М. Е. Профессиональная этика и этикет : учебное пособие для бакалавров / М. Е. Виговская. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 144 с. — ISBN 978-5-394-02409-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/102277.html>
3. Логутова, Е. В. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / Е. В. Логутова, И. С. Якиманская, Н. Н. Биктина. — Саратов : Профобразование, 2020. — 196 с. — ISBN 978-5-4488-0688-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/92154.html>
4. Бабаева, А. В. Деловое общение и деловой этикет / А. В. Бабаева, Р. И. Мамина ; под редакцией Р. И. Маминой. — 2-е изд. — Санкт-Петербург : Петрополис, 2019. — 192 с. — ISBN 978-5-9676-0555-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/84671.html>

Дополнительная литература

1. Столяренко Л.Д. Психология общения. Учебник. РНД ФЕНИКС,2014
2. Культура речи и методика делового общения : учебное пособие для магистров / составители Т. В. Веселкова. — Саратов : Вузовское образование, 2020. — 146 с. — ISBN 978-5-4487-0758-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/101133.html>
3. Петрова, Ю. А. Психология делового общения и культура речи : учебное пособие / Ю. А. Петрова. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 183 с. — ISBN 978-5-4487-0340-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/79821.html>
4. Макаров, Б. В. Психология делового общения : учебное пособие / Б. В. Макаров, А. В. Непогода. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 209 с. — ISBN 978-5-4487-0339-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/79820.html>
5. Захарова, И. В. Психология делового общения : практикум для СПО / И. В. Захарова. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 130 с. — ISBN 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/86472.html>
6. Усанова, О. Г. Профессиональное речевое общение : учебно-методическое пособие / О. Г. Усанова. — Челябинск : Челябинский государственный институт культуры, 2018. — 96 с. — ISBN 978-5-94839-682-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87212.html>

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.i-u.ru>. Культура делового общения.
2. <http://www.edu.ru/modules.php>. Деловой этикет.
3. <http://business.ru/index.php?dn=communication&to=art&id=7> – сайт о бизнесе и для бизнеса, раздел «деловое общение»

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умения:	
– применять правила делового этикета;	устный опрос, практическая работа, оценка решения ситуационных задач
– поддерживать деловую репутацию;	устный опрос, практическая работа, оценка решения ситуационных задач
– соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении;	устный опрос, практическая работа, оценка решения ситуационных задач
– пользоваться простейшими приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	устный опрос, практическая работа, оценка решения ситуационных задач
– выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;	устный опрос, практическая работа, оценка решения ситуационных задач
– налаживать контакты с партнерами;	устный опрос, практическая работа, оценка решения ситуационных задач
– организовывать рабочее место;	устный опрос, практическая работа, оценка решения ситуационных задач
– <i>вести деловые переговоры в профессиональной деятельности.</i>	<i>устный опрос, практическая работа, оценка решения ситуационных задач</i>
Знания:	
– этику деловых отношений;	устный опрос, практическая работа
– основы деловой культуры в устной и письменной форме;	устный опрос, практическая работа, письменный опрос
– нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;	устный опрос, практическая работа, письменный опрос
– основные правила этикета;	устный опрос, практическая работа
– основы психологии производственных отношений;	устный опрос, практическая работа
– основы управления и конфликтологии	устный опрос, практическая работа
– <i>основы деловой культуры в профессиональной деятельности.</i>	<i>устный опрос, практическая работа</i>