

Министерство образования, науки и молодежи Республики Крым

**Государственное бюджетное профессиональное образовательное
учреждение Республики Крым**

«Симферопольский колледж сферы обслуживания и дизайна»

Рассмотрено
на заседании Педагогического совета
протокол № 7 от «26» 05 2022г.

Утверждаю
Директор ГБПОУ РК
«Симферопольский колледж сферы
обслуживания и дизайна»
Е.С.Назарова
«26» 05 2022г.



**АДАптиРОВАННАЯ РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.08 Основы деловой культуры
и коммуникативный практикум**

адаптированной образовательной программы
профессионального обучения
по профессии

**16199 Оператор электронно-вычислительных
и вычислительных машин**

Симферополь 2022

РАССМОТРЕНО

на заседании цикловой комиссии
Социально-экономического профиля»
ГБПОУ РК «Симферопольский
колледж сферы обслуживания и
дизайна»

Протокол № 10 от «19» 05 2022 г.
Председатель М.А. Лищенко

СОГЛАСОВАНО

Зам. директора по УПР
ГБПОУ РК «Симферопольский
колледж сферы обслуживания и
дизайна»

Р.И. Чуприна
«25» 05 2022 г.

СОГЛАСОВАНО

Директор ООО "Компании
ГЛОНАСС - Крым"

Северненко О.Л.
«25» 05 2022 г.

Адаптированная рабочая программа учебной дисциплины **ОП.08 Основы деловой культуры и коммуникативный практикум** разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии **16 199 Оператор электронно-вычислительных и вычислительных машин**

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Республики Крым «Симферопольский колледж сферы обслуживания и дизайна»

Разработчик: Лебедева Ирина Юрьевна - преподаватель высшей квалификационной категории

СОДЕРЖАНИЕ		стр.
1. ПАСПОРТ АДАПТИРОВАННОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ		4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ		6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ АДАПТИРОВАННОЙ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ		11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ		12

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.08 Основы деловой культуры и коммуникативный практикум

1.1. Область применения рабочей программы

Адаптированная рабочая программа учебной дисциплины является частью адаптированной программы профессионального обучения по профессии 16199 Оператор электронно-вычислительных машин и вычислительных машин

Адаптированная рабочая программа учебной дисциплины **ОП.08 Основы деловой культуры и коммуникативный практикум** разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии **16199 Оператор электронно-вычислительных машин и вычислительных машин** и квалификационной характеристики, в части освоения общих и профессиональных компетенций.

Адаптированная рабочая программа учебной дисциплины разработана с учетом требований к организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц ОВЗ в профессиональном образовательном учреждении, в том числе оснащенности образовательного процесса и в соответствии с потребностями инвалидов и лиц ОВЗ с учетом нозологии и возможности их психо-физического развития.

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

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся **должен уметь:**

- осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;
- пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;
- принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме;
- поддерживать деловую репутацию;
- создавать и соблюдать имидж делового человека;
- организовывать рабочее место;
- толерантно воспринимать и правильно оценивать людей, включая их индивидуальные характерологические особенности, цели, мотивы, намерения, состояния;

- выбирать такие стиль, средства, приемы общения, которые бы с минимальными затратами приводили к намеченной цели общения;
- находить пути преодоления конфликтных ситуаций, встречающихся как в пределах учебной жизни, так и вне её;
- ориентироваться в новых аспектах учебы и жизнедеятельности в условиях профессиональной организации, правильно оценивать сложившуюся ситуацию, действовать с ее учетом;
- эффективно взаимодействовать в команде;
- взаимодействовать со структурными подразделениями образовательной организации, с которыми обучающиеся входят в контакт;
- ставить задачи профессионального и личностного развития.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся **должен знать:**

- правила делового общения;
- этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, заказчиками;
- основные техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования;
- формы обращения, изложения просьб, выражения признательности;
- способы аргументации в производственных ситуациях;
- составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары и др.;
- правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения;
- теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации;
- методы и способы эффективного общения, проявляющиеся в выборе средств убеждения и оказании влияния на партнеров по общению;
- приемы психологической защиты личности от негативных, травмирующих переживаний, способы адаптации;
- способы предупреждения конфликтов и выхода из конфликтных ситуаций;
- правила активного стиля общения и успешной самопрезентации в деловой коммуникации.

1.4. Количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося **126** часов, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося **84** часа; самостоятельной работы обучающегося **42** часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Количество часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	126
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	84
в том числе:	
практические занятия	40
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	42
внеаудиторная самостоятельная работа	
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
Раздел 1. Этическая культура		16	
	Содержание учебного материала	2	
Тема 1.1 Введение. Общие сведения о предмете.	Понятия о деловой культуре, профессиональной этике, культуре общения. Категории этики: добро, зло, долг, совесть.		
	Практические занятия № 1	2	
	Написать эссе на тему: «Мое понимание добра и зла в современной жизни»		
	Самостоятельная работа № 1,2: подготовить сообщение по теме: «История развития деловой культуры в России. Этикет в компьютерных сетях».		
	Содержание учебного материала	2	
Тема 1.2 Этикет делового общения	Нормы и правила делового этикета. Формы обращения, изложение просьб, выражение признательности.		
	Практические занятия № 2	2	
	Проверочные тесты по теме: «Этикет делового общения»		
	Самостоятельная работа №3,4: подготовить сообщение по теме: «Правила этикета в общественных местах»		
Тема 1.3 Этические нормы делового общения	Содержание учебного материала	2	
	Определение понятия «поведение» Внутренняя и внешняя культура. Нравственные требования к поведению человека: доброжелательность, вежливость, тактичность, корректность.		2
	Практические занятия № 3	2	
	Проверочные тесты по теме: «Этические нормы делового общения».		
	Самостоятельная работа №5,6: подготовить сообщение по теме: «Поведение человека в общественных местах».		
Тема 1.4 Этика взаимоотношений в трудовом коллективе	Содержание учебного материала		
	Определение понятия «коллектив» Морально- психологический климат в коллективе.		

	Правила служебного этикета.		
	Практические занятия № 4		
	Тестовые задания по теме: «Этика взаимоотношений в трудовом коллективе».		
	Самостоятельная работа №7,8: подготовить сообщение по теме: «Роль руководителя в создании благоприятного климата в коллективе».	2	
Раздел 2. Психология делового общения		10	
	Содержание учебного материала	2	
Тема 2.1 Психологические аспекты делового общения	Общие понятия о науке психология. Краткая характеристика основных психических процессов. Психологические особенности общения в профессиональной деятельности человека		
	Самостоятельная работа №9,10: подготовить сообщение по теме: «Особенности психических процессов человека»		
Тема 2.2 Темперамент	Содержание учебного материала	2	
	Определение понятия «темперамент» Характеристика типов темперамента.		2
	Практические занятия № 5	2	
	Проверочные тесты по теме: «Темперамент»		
	Самостоятельная работа №11,12: подготовить сообщение по теме: «Общение с представителями различных типов темперамента. Роль восприятия в процессе общения»		
Тема 2.3 Характер	Содержание учебного материала	2	
	Определение понятия «характер» Структура характера Влияние особенностей характера в общении с людьми.		
	Практические занятия № 6	2	
	Охарактеризовать структуру характера.		
	Самостоятельная работа № 13,14: подготовить сообщение по теме: «Влияние особенностей характера в общении с людьми. Структура характера и ее особенности».		
Раздел3. Эстетическая культура		12	
Тема 3.1 Эстетическое отношение к действительности	Содержание учебного материала	2	
	Общие сведения о науки эстетика. Особенности основных эстетических понятий.		
	Практические занятия № 7	2	

	Охарактеризовать основные эстетические понятия		
	Самостоятельная работа № 15,16: подготовить сообщение по теме: «Особенности эстетических понятий»		
	Содержание учебного материала		
Тема 3.2 Категории эстетики	Категория прекрасного Категория трагического Категория комического		
	Практические занятия № 8		
	Охарактеризовать категории эстетики		
	Самостоятельная работа № 17,18: подготовить сообщение по теме: «Особенности категории комического в искусстве»		
Тема 3.3 Эстетика внешнего облика человека.	Содержание учебного материала	2	
	Значение внешнего облика в общении и поведении. Правила культуры в одежде. Требования, предъявляемые к организации рабочего места.		
	Практические занятия № 9	2	
	Проверочные тесты по теме: «Эстетика внешнего облика человека»		
	Самостоятельная работа № 19,20: подготовить сообщение по теме: «Особенности делового имиджа человека»		
Раздел 4. Деловая беседа		16	
Тема 4.1 Механизмы взаимопонимания в общении	Содержание учебного материала		
	Определение понятия «общение». Характеристика сторон общения.		
	Практические занятия № 10		
	Проверочные тесты		
	Самостоятельная работа № 21,22: подготовить сообщение по теме: «Выразительные средства общения»		
Тема 4.2 Структура делового общения	Содержание учебного материала	2	
	Характеристика форм общения Виды межличностного общения Особенности функций общения		
	Практические занятия № 11	2	
	Охарактеризовать формы и виды межличностного общения		
	Самостоятельная работа № 23,24: подготовить сообщение по теме: «Особенности		

	межличностного общения»		
Тема 4.2 Техники и приемы эффективного общения	Содержание учебного материала	2	
	Особенности видов эффективного слушания Характеристика приемов эффективного общения		
	Практические занятия № 12	2	
	Составить резюме по представленному образцу. Самостоятельная работа № 25,26: подготовить сообщение по теме: « Правила этикета в деловой переписки. Вербальные и невербальные средства общения».		
Тема 4.3 Конфликты и способы их разрешения	Содержание учебного материала		
	Определение понятия «конфликт», «конфликтоген» Виды конфликтов. Причины конфликтных ситуаций. Способы разрешения конфликтов.	2	
	Практические занятия № 13	2	
	Охарактеризовать причины и способы разрешения конфликтов.		
	Самостоятельная работа №27,28: подготовить сообщение по теме: «Конфликтные ситуации в сфере обслуживания»		
Раздел 5. Сущность коммуникации в разных социальных сферах		12	
Тема 5.1 Основные функции и виды коммуникации	Содержание учебного материала	2	
	Определение понятия «коммуникация» Особенности функций коммуникации Особенности видов коммуникации		
	Практические занятия № 14	2	
	Охарактеризовать функции и виды коммуникации		
	Самостоятельная работа № 29,30: подготовить сообщение по теме: «Общение как коммуникация»		
Тема 5.2 Понимание в процессе общения	Содержание учебного материала	2	
	Определение понятия «восприятие», «межличностное восприятие» Характеристика психологических механизмов восприятия. Виды атрибуции. Сущность понятия «стереотип».		

	Практические занятия № 15	2	
	Раскройте сущность психологического механизма восприятия.		
	Самостоятельная работа № 31,32: подготовить сообщение по теме: «Особенности межличностного восприятия»		
Тема 5.3 Специфика вербальной и невербальной коммуникации	Содержание учебного материала	2	
	Вербальные компоненты общения. Виды невербальных средств общения.		2
	Практические занятия № 16	2	
	Проверочные тесты		
	Самостоятельная работа № 33,34: подготовить сообщение по теме: «Роль невербального общения в межличностном взаимодействии»		
Раздел 6. Виды социальных взаимодействий		16	
Тема 6.1 Трудности общения	Содержание учебного материала	2	
	Характеристика трудностей межличностного общения Виды дефицитного общения.		
	Практические занятия № 17	2	
	Раскройте особенности основных трудностей общения.		
	Самостоятельная работа № 35,36: подготовить сообщение по теме: «Типы одиночества»		
Тема 6.2 Коммуникативные барьеры в общении	Содержание учебного материала	2	
	Коммуникативные барьеры в общении. Способы предупреждения конфликтов. Стили поведения в конфликтных ситуациях.		
	Практические занятия № 18	2	
	Проверочные тесты		
	Самостоятельная работа № 37,38: подготовить сообщение по теме: «Коммуникативные барьеры общения»		
Тема 6.3 Способы психологической защиты	Содержание учебного материала	2	
	Определение понятия «психологическая защита». Особенности механизма психологической защиты. Характеристика способов адаптации		
	Практические занятия № 19	2	

	Охарактеризуйте механизм психологической защиты и способы адаптации		
	Самостоятельная работа №39,40: подготовить сообщение по теме: «Влияние психологической защиты на поведение человека»		
Тема 6.4 Формы, методы технологии самопрезентации	Содержание учебного материала	2	
	Определение понятия «самопрезентация». Особенности приёмов расположения к себе.		
	Практические занятия № 20	2	
	Подготовить презентацию на тему: «Мое публичное выступление»		
	Самостоятельная работа № 41,42: подготовить сообщение по теме: «Психологические особенности публичного выступления.»		
	Дифференцированный зачёт:	126	

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 минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета:

- организации безбарьерной архитектурной среды;
- организации рабочего места обучающегося;
- техническим и программным средствам общего и специального назначения.

Учебный кабинет оснащен современным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения для обучающихся с различными видами ограничений здоровья.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-наглядных пособий: поурочные папки, комплект проверочных тестов, комплект тестовых заданий, сборники тестов, методическая литература.

-

Технические средства обучения:

- компьютеры с лицензионным программным обеспечением общего и профессионального назначения;
- мультимедиа проектор;

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Шеламова Г.М. Основы культуры профессионального общения. Учебник для НПО М.: «Академия» 2015г.
2. Шеламова Г.М. Этикет делового общения. Учебное пособие для СПО М.: «Академия» 2014г.
3. Захараш Т.Б. Психология общения. Учебное пособие. М. 2014 г.
4. Чернова Г.Р. Слотина Т.В. Психология общения. Учебное пособие.- СПб : Питер, 2012 г.

Дополнительные источники:

1. Солоницына А.А. Профессиональная этика и этикет (электронный учебник) Владивосток 2005г.
2. Коробкова С.Н. «Этика делового общения» (сборник практических задач) М.2003 г.
3. Курпатов А.В. Язык тела и образ мыслей. М.2006 г.

4. Федцов В.Г. Профессиональная этика и культура бытового обслуживания М.1989г.

Интернет-ресурсы:

www.edu.ru

www.iphPortal.ru

www.informika.ru

www.tissu.fcub.mirea.ru

www.newsalon.r

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результатов
- осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;	- соблюдение морально- нравственных правил поведения; - соблюдение правил делового этикета в общении с посетителями;
- пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	- регулирование своего поведения при общении с людьми; - умение следить за культурой речи; - умение следить за мимикой, жестами, пантомимикой в процессе межличностного общения;
- передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;	- применение правил русского языка при устном и письменном общении; - правильное употребление слов, при их произношении и ударении; - применение норм и правил деловой корреспонденции; - использование в речи литературных слов, одобренных нормативной лексикой;
- принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме;	- умение находить общий язык с разными типами заказчиков, отстаивая свою точку зрения этично;

- поддерживать деловую репутацию;	- взаимодействие с заказчиками, используя свои деловые качества; - умение придерживаться в коллективе делового стиля общения; - не допускать фамильярности по отношению к заказчикам, коллегам; - умение преподносить себя с положительной стороны;
- создавать и соблюдать имидж делового человека	- умение подбирать гардероб в соответствии со своей внешностью, вкусом, ситуацией;
- организовывать рабочее место	- умение приводить в порядок рабочее место; - соблюдение правил техники безопасности на рабочем месте при эксплуатации электроприборов и оборудования;
- толерантно воспринимать и правильно оценивать людей, включая их индивидуальные характерологические особенности, цели, мотивы, намерения, состояния;	- умение воспринимать людей такими, какие они есть, учитывая их особенности характера. цели, мотивы, намерения;
- выбирать такие стиль, средства, приемы общения, которые бы с минимальными затратами приводили к намеченной цели общения;	- умение выбирать эффективные приемы общения, которые помогают прийти к намеченной цели;
- находить пути преодоления конфликтных ситуаций, встречающихся как в пределах учебной жизни, так и вне её;	- умение найти необходимые способы преодоления конфликтных ситуаций, используя нужные стили поведения в них;
- ориентироваться в новых аспектах учебы и жизнедеятельности в условиях профессиональной организации, правильно оценивать сложившуюся ситуацию, действовать с ее учетом;	- умение правильно ориентироваться в новых аспектах учебы и жизнедеятельности в условиях профессиональной организации, правильно оценивать сложившуюся ситуацию, действуя с ее учетом;
- эффективно взаимодействовать в команде;	- умение эффективно работать в команде со своими сверстниками;
- взаимодействовать со структурными подразделениями образовательной организации, с которыми обучающиеся входят в контакт;	- умение эффективно работать в команде с преподавателями, мастером производственного обучения, воспитателями в общежитии;
- ставить задачи профессионального и личностного развития.	- умение выполнять поставленные задачи в профессиональном и личностном развитии.
- правила делового общения;	- знает нормы и правила делового этикета;
- этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, заказчиками;	- знает правила служебного этикета, культуры поведения с коллегами, заказчиками;
- основные техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования;	- знает приемы эффективного общения, виды слушания, правила ведения беседы, деловых переговоров;
- формы обращения, изложения просьб, выражения признательности	- знает этические нормы при изложении просьб, выражения признательности;
- способы аргументации в производственных ситуациях;	- знает законы аргументации в производственных ситуациях;

- составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары и др.;	- знает правила культуры в одежде, учитывая рекомендации специалистов в области имиджологии;
- правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.	- знает требования, предъявляемые к портному при организации рабочего места для индивидуальной работы и профессионального общения.
- теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации;	- знает основные виды и функции коммуникации;
- методы и способы эффективного общения, проявляющиеся в выборе средств убеждения и оказании влияния на партнеров по общению;	- знает особенности видов эффективного слушания, характеризует приемы эффективного общения;
- приемы психологической защиты личности от негативных, травмирующих переживаний, способы адаптации;	- знает особенности механизма психологической защиты, способы адаптации;
- способы предупреждения конфликтов и выхода из конфликтных ситуаций;	- знает коммуникативные барьеры в общении, способы их предупреждения и стили поведения в конфликтных ситуациях;
- правила активного стиля общения и успешной самопрезентации в деловой коммуникации	- знает определение понятия «самопрезентация» и особенности приемов «расположения к себе» Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта