

КГБ ПОУ «КМТ»

СОГЛАСОВАНО

Председатель МК специальных
дисциплин

_____ Журавлева И.В.

Протокол № _____

от «_____» _____ 2019 г.

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора по УПР
_____ Попова Г.Г.

«_____» _____ 2019г.

ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01. Основы деловой культуры

Профессия 38.01.03 Контролер банка

2019

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее - ФГОС) по профессии среднего профессионального образования (далее – СПО) 38.01.03 Контролер банка.

Организация разработчик: КГБ ПОУ «Колледж машиностроения и транспорта».

Разработчик Сутурина Татьяна Владимировна – преподаватель

Содержание

- 1. Паспорт программы учебной дисциплины**
- 2. Структура и содержание учебной дисциплины**
- 3. Условия реализации программы дисциплины**
- 4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины**

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения примерной программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) в соответствии с ФГОС по специальности СПО **38.01.03 Контролер банка.**

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована при профессиональной подготовке, повышении квалификации и переподготовке по профессии контролер банка, квалификации: контролер банка, кассир.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: ОП.00 Общеобразовательный цикл.

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся *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;
- выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;
- налаживать контакты с партнерами;
- организовать рабочее место.

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.

1.4 Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины.

Максимальной учебной нагрузки обучающегося 47 часов, в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 34 часа;
- самостоятельной работы обучающегося 13 часов.

2. Структура и содержание учебной дисциплины

2.1. Объём учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	объём часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	51
Обязательная учебная нагрузка (всего)	34
в том числе: практические занятия	17
Самостоятельная работа темы рефератов (всего). Использование визитных карточек в профессиональной деятельности. Правила введения деловой беседы. История науки психологии. Структура психологии. Формальные и неформальные отношения в коллективе. Культур и речи.	17

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающегося	Объём часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Тема 1. Основы деловой культуры	Содержание	5	
	1. Общие сведения об этической культуре. Этика профессиональных отношений. Этикет кассира банка. 2. Общие нормы и правила поведения. Основы деловой культуры 3. Деловой этикет и его принципы. 4. Речевой этикет. Правила подготовки и проведения переговоров. 5. Телефонный этикет	5	2
	Практические занятия	5	
	1. Приёмы повышающие эффективность общения. Психологические тесты 2. Язык телодвижений. Анализ ситуаций, психологические тесты 3. Телефонные переговоры. Анализ ситуаций психологические тесты 4. Приёмы деловой презентации. 5. Приёмы телефонной презентации.		
Самостоятельная работа Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы. Поиск информации по интернету. Работа со справочниками и словарями. Подготовка к контрольным и практическим занятиям с использованием методических рекомендаций преподавателя. Имидж деловой женщины. Имидж кассира сберегательного банка. Средства создания привлекательного имиджа. Особенности деловых бесед. Подготовка и проведение делового разговора	5	2	

Тема 2. Этикет делового письма.	Содержание	7	2
	1. Деловая переписка 2. Этикет делового письма. 3. Визитные карточки в деловой жизни. 4. Виды визитных карточек. Правила их оформления. 5. Этикет письма зарубежному партнёру. 6. Коммерческая переписка. 7. Коммерческие письма в зарубежной практике.		
	Практическое занятие	7	
	1. Оформление письма - поздравления. 2. Оформление письма - приглашение 3. Оформление письма - благодарности. 4. Изготовление деловых визитных карточек 5. Изготовление личных <<семейных>> визитных карточек. 6. Оформление оферты, контроферты. 7. Оформление коммерческих писем в зарубежной практике.		
	Самостоятельная работа Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы. Поиск информации по интернету. Работа со справочниками и словарями. Подготовка к контрольным и практическим занятиям с использованием методических рекомендаций преподавателя. Письмо – резюме; Частные деловые письма; Благодарственные письма	7	
Тема 3.	Содержание	5	2

Психологические аспекты делового общения.	1. Основные сведения о науке психологии. 2. Психологические аспекты делового общения. 3. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении. 4. Конфликты. 5. Аргументы и их влияние на эффективность общения.		
	Практическое занятие	5	
	1. Конструктивное общение. Практические приёмы убеждения. 2. Психологический тест <<Коммуникабельны ли Вы?>> 3. Разрешение конфликтов. Поведение в конфликтной ситуации. 4. Психологический тест <<Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения>> 5. Преодоление стресса. методы релаксации.		
	Самостоятельная работа Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы. Поиск информации по интернету. Работа со справочниками и словарями. Подготовка к контрольным и практическим занятиям с использованием методических рекомендаций преподавателя. Правила бесконфликтного общения. Неформальные взаимоотношения. Нормы отношений в коллективах работников сберегательного банка. Отношения руководителя и подчинённых.	5	

3. Условия реализации программы дисциплины

3.1. Требования к минимальному материально – техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета.

<<Деловая культура>>.

Оборудование учебного кабинета <<Деловая культура>>.

- комплект плакатов << Правила телефонного разговора>>;
- комплект методической документации;
- дидактические материалы.

Технические средства обучения;

- компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- мультимедиапроектор;
- диктофон;
- обучающие видеофильмы;
- компакт – диски по профилю дисциплины.

3.2. Информационное обеспечение обучения.

Основные источники:

1. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения 8-е изд. М. : Издательский центр <<Академия>>, 2008
2. Шеламова Г.М. Этикет делового общения: учебное пособие 4-е издание, 2008.
3. Круглянская Л.Я Настольная книга секретаря. Справочник 3-е издание. СПб.: Издательский дом Герда, 2007.
4. Хасан Б.И., Сергоманов П.А. Психология конфликта и переговоры: учебное пособие, 2007.
5. Байкова И.Ю. Настольная книга секретаря. М. : Эксмо, 2008.

Дополнительные источники:

1. Васильева О.С, Филатов Ф.Р. Психология здоровья и человека: эталоны, представления, установка: учебное пособие, 2007.
2. Джен Ягер Деловой этикет: как выдержать и преуспеть в мире бизнеса М.:

Джон Уайли энд Санз, 2009.

3. Марцинковская Т.Д. Общая психология: учебное пособие, 2006.

4. Хозиев В.Б. Практикум по общей психологии учебное пособие, 2007.

5. Андреева В.И. Практика производства: организация и ведение учебное пособие, М. КНОРУС, 2007.

Справочные источники

1. Василькова Н.Ф. Золотая книга хорошего тона М.: ч, 2009.

2. Гордеева Т.О. Психология мотивации достижения: учебное пособие, 2007.

3. Обозов Н.Н. Подходим ли мы друг другу на работе и в личной жизни: метод. Пособие, СПб, Академия психологии, предпринимательства и менеджмента, 2008.

Интернет – ресурсы:

1. Образовательный портал: [http\\www.edu.db.ru](http://www.edu.db.ru)

2. Образовательный портал: [http\\www.edu.sety.ru](http://www.edu.sety.ru)

3. Учебная мастерская: [http\\www.edu.VPwin](http://www.edu.VPwin) – мастерская Dr – [dimdim.ru](http://www.dimdim.ru)

4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины.

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимся индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоение умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения.
Знания:	Текущий контроль в форме:
этика деловых отношений;	-защиты практических занятий;
Основы деловой культуры в устной и письменной форме;	-тестирование;
Нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке.	-проверки рефератов самостоятельных работ обучающихся.
Умения:	Экспертное наблюдение и оценки на практических занятиях при выполнении заданий.
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 партнёрами;	
организовывать рабочее место.	