

Министерство образования, науки и молодежной политики  
Забайкальского края  
Государственное профессиональное образовательное учреждение  
«Забайкальский техникум профессиональных технологий и сервиса»

**ПРОГРАММА**  
**УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**ОП.01. Основы деловой культуры**  
**по профессии СПО**  
**38.01.03 Контролёр банка**

Чита 2018

### Лист актуализации программы

Дата обновления	Содержание обновления	Ответственный за обновление
Июнь 2019г	Добавлены и уточнены формулировки тем в п.2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины (тема 3.1. Культура общения с клиентом. <b>Кодекс корпоративной этики Сбербанка. Ответственность за нарушение кодекса;</b> тема 5.4. Самопрезентация. Подготовка к собеседованию. Письменное деловое общение. <b>Банк как работодатель).</b>	Номоконова Н.В. – преподаватель основ деловой культуры
Июнь 2019	Обновлен список литературы по дисциплине.	Мищенко Ю.А преподаватель основ деловой культуры
2020г	Обновлений не было	
2021г	Обновлений не было	
2022г	Обновлений не было	
2023г	Обновлений не было	

Программа учебной дисциплины ОП.01. Основы деловой культуры разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по профессии среднего профессионального образования 38.01.03 Контролёр банка.

Организация-разработчик: Государственное профессиональное образовательное учреждение «Забайкальский техникум профессиональных технологий и сервиса».

Разработчик: Номоконова Н.В., преподаватель основ деловой культуры государственного профессионального образовательного учреждения «Забайкальский техникум профессиональных технологий и сервиса».

Рассмотрена на заседании цикловой комиссии государственного профессионального образовательного учреждения «Забайкальский техникум профессиональных технологий и сервиса».

Протокол № \_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Председатель цикловой комиссии \_\_\_\_\_

**СОДЕРЖАНИЕ**

	стр.
<b>1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	5
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	6
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	10
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	11

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## ОП.01. Основы деловой культуры

### 1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью программы по подготовке квалифицированных рабочих, должности служащих в соответствии с ФГОС по профессии СПО 38.01.03 Контролер банка, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 2 августа 2013 г. № 693, утв. приказом Министерством юстиции 20 августа 2013 г. Регистрационный № 29689.

Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании для подготовки рабочих в 38.01.03 Контролер банка, 23369 Кассир.

**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 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;

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.

Студент, освоивший ППКРС, должен обладать **общими компетенциями**, включающими в себя **способность:**

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость 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.

#### **1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося- 69 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 46 часов;

самостоятельной работы обучающегося - 23 часа.

## **2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **ОП.01. Основы деловой культуры**

#### **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>69</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>46</b>
в том числе:	
практические работы	11
контрольные работы	2
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>23</b>
в том числе:	
написание рефератов	14
решение ситуативных задач	2
подготовка сообщений	4
составление резюме	3
<i>Итоговая аттестация в форме экзамена</i>	

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>Тема 1.</b> Основы деловой культуры в устной и письменной форме	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>	2
	1   Общение - основа человеческого бытия. Структура и средства общения. Виды взаимоотношений между людьми.	6	
	2   Стили общения. Позиции в общении.		
	3   Восприятие и понимание людьми друг друга.		
	<b>Практическая работа № 1.</b> Соблюдение требований культуры речи при устном, письменном обращении.	2	
	<b>Самостоятельная работа № 1.</b> Написание рефератов на темы «Классификация общения», «Невербальные средства общения».	7	
<b>Тема 2.</b> Этика деловых отношений	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>	2
	1   Конструктивное общение. Виды и техники слушания.	6	
	2   Эмоции в общении. Психологические приемы расположения к себе.		
	3   Барьеры общения и их преодоление.		
	<b>Практическая работа № 2.</b> Пользование простейшими приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	2	
	<b>Самостоятельная работа №2.</b> Решение ситуативных задач.	2	
<b>Тема 3.</b> Нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>	2
	1   Культура общения с клиентом. Кодекс корпоративной этики Сбербанка. Ответственность за нарушение кодекса.	4	
	2   Культура речи. Качества речи.		
	<b>Практическая работа № 3.</b> Выполнение норм и правил поведения и общения в деловой профессиональной обстановке.	2	
	<b>Практическая работа № 4.</b> Поддержка деловой репутации. Организация рабочего места.	2	

	<b>Самостоятельная работа № 3.</b> Подготовка сообщения «Значение культуры речи в профессиональной карьере»	<b>4</b>		
<b>Тема 4.</b> Основные правила этикета	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>	2	
	1   Этика и этикет. Профессиональная этика.	6		
	2   Деловая этика и деловой этикет.			
	3   Культура общения по телефону.			
	<b>Практическая работа № 5.</b> Применение правил делового этикета	<b>2</b>		
<b>Тема 5.</b> Основы психологии производственных отношений	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>10</b>	2	
	1   Психология человека, эмоциональный мир личности.	8		
	2   Умение работать в команде. Эффективное общение с коллегами. Установление контактов и привлечение потенциальных клиентов.			
	3   Деловая беседа как основная форма делового общения. Техника и тактика аргументирования.			
	4   Самопрезентация. Подготовка к собеседованию. Письменное деловое общение. <b>Банк как работодатель.</b>			
		<b>Контрольная работа</b>	<b>2</b>	
		<b>Самостоятельная работа №4.</b> Составление резюме.	<b>3</b>	
<b>Тема 6.</b> Основы управления и конфликтологии	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	2	
	1   Виды конфликтов и их особенности. Стили реагирования в конфликтных ситуациях.	3		
	2   Конструктивное разрешение конфликтов.			
		<b>Практическая работа № 6.</b> Налаживание контактов с партнерами	<b>1</b>	
		<b>Самостоятельная работа № 5.</b> Написание реферата на тему «Преодоление профессиональных барьеров молодого специалиста».	<b>7</b>	
<b>Всего:</b> максимальная учебная нагрузка обучающегося, в том числе:				
обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося		<b>46</b>		



самостоятельная работа обучающегося	23	
-------------------------------------	----	--

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.01. Основы деловой культуры**

#### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация программы учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета «Основы деловой культуры»

Оборудование учебного кабинета:

- рабочее место обучающегося;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-методической документации;
- комплект электронных образовательных ресурсов.
- дидактический материал: карточки-задания, тесты.

Технические средства обучения:

- персональный компьютер;
- проектор.

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

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

##### **Основные источники:**

1. Л.И Чернышова Психология общения. Этика, культура и этикет делового общения. Москва «Юрайт» 2019г
2. Т.П.Колышкина .Деловая культура Москва «Юрайт» 2019

##### **Дополнительная литература:**

1. В.И. Кабыш, Н.В. Шведова. Русский язык делового общения: учебно-методическое пособие. – Курган: Изд-во Курганского государственного университета, 2014.

##### **Интернет-ресурсы:**

3. Электронные книги по деловому общению и этикету  
<http://www.aup.ru/books/i015.htm>
4. Федеральный образовательный портал: экономика, социология, менеджмент  
[www.ecsocman.edu.ru](http://www.ecsocman.edu.ru).
5. Деловая этика – основа бизнеса.  
<http://www.economics.claw.ru/>
6. Деловой этикет.  
<http://www.collreferat.com/>
7. <http://www.aup.ru/books/m161/> - электронная версия книги «ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ»
8. [Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов: fcior.edu.ru](http://www.fcior.edu.ru).
9. [https://aldebaran.ru/author/ivanovna\\_chernyishova\\_lidiya/kniga\\_delovaya\\_kultura\\_uchebnik\\_i\\_praktikum\\_dlya\\_spo/](https://aldebaran.ru/author/ivanovna_chernyishova_lidiya/kniga_delovaya_kultura_uchebnik_i_praktikum_dlya_spo/)

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.01. Основы деловой культуры

**Контроль и оценка** результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических 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 практической работы и оформления отчета по заданию.
– поддерживать деловую репутацию;	Наблюдение и оценка выполнения практической работы и оформления отчета по заданию.
– соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении;	Наблюдение и оценка выполнения практической работы и оформления отчета по заданию.
– пользоваться простейшими приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	Наблюдение и оценка выполнения практической работы и оформления отчета по заданию.
– выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;	Наблюдение и оценка выполнения практической работы и оформления отчета по заданию.
– налаживать контакты с партнерами;	Наблюдение и оценка выполнения практической работы и оформления отчета по заданию.
– организовывать рабочее место.	Наблюдение и оценка выполнения практической работы и оформления отчета по заданию.
<b>Знать:</b>	

- этику деловых отношений;	Оценка текущего контроля: тестирование. Оценка выполнения внеаудиторной самостоятельной работы.
– основы деловой культуры в устной и письменной форме;	Оценка текущего контроля: тестирование. Оценка выполнения внеаудиторной самостоятельной работы. Оценка выполнения практической работы.
– нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;	Оценка текущего контроля: тестирование. Оценка выполнения внеаудиторной самостоятельной работы. Оценка выполнения практической работы.
– основные правила этикета;	Оценка выполнения практической работы.
– основы психологии производственных отношений;	Оценка выполнения практической работы.
– основы управления и конфликтологии.	Оценка выполнения практической работы.





**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат 484f44a876c3f92256d46c117587aae4

Целостность документа подтверждена

Владелец **ГПОУ ЗабТПТиС**

Действителен с 30.11.2022 по 23.02.2024 г.