Министерство здравоохранения Саратовской области

Государственное автономное образовательное учреждение

среднего профессионального образования Саратовской области

«Балашовское медицинское училище»

Рабочая программа учебной дисциплины

Основы деловой культуры

2015 г.

г. Балашов

|  |  |
| --- | --- |
| M:\Изображение 0111.jpg |  |

Программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее - ФГОС) по специальностям среднего профессионального образования (далее СПО) 31.02.01 «Лечебное дело», 33.02.01 «Фармация», 34.02.01 «Сестринское дело».

Организация - разработчик: Государственное автономное образовательное учреждение среднего профессионального образования Саратовской области «Балашовское медицинское училище»

Разработчик: Минина Алевтина Ивановна, преподаватель учебной дисциплины «Основы деловой культуры», ГАОУ СПО СО «Балашовское медицинское училище».

Рецензент: Седов Алексей Федорович, кандидат филологических наук, доцент кафедры русского языка и литературы, Балашовский институт (филиал) ФГБОУВПО «Саратовский государственный университет

им. Н. Г. Чернышевского»

СОДЕРЖАНИЕ

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Паспорт программы учебной дисциплины
 | 4 |
| 1. Структура и содержание учебной дисциплины
 | 6 |
| 1. Условия реализации учебной дисциплины
 | 11 |
| 1. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины
 | 13 |

**1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«Основы деловой культуры»**

**1.1 Область применения программы:**

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальностям СПО: 31.02.01 «Лечебное дело», 34.02.01 «Сестринское дело», 33.02.01«Фармация».

**1.2 Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:**

общий гуманитарный и социально-экономический цикл.

**1.3 Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:**

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

-осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;

-пользоваться простыми приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

-передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;

-принимать решения и аргументированно отстаивать свою точку зрения в корректной форме;

-поддерживать деловую репутацию;

-создавать и соблюдать имидж делового человека;

-организовывать рабочее место.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

-правила делового общения;

-этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнёрами, клиентами;

-основы техники и приёмы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования;

-формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;

-составляющие внешнего облика делового человека: костюм, причёска, макияж, аксессуары;

-правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.

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

максимальная учебная нагрузка обучающегося –48 часов, в том числе:

* обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 32 часа,
* самостоятельной работы обучающегося – 16 часов

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**2.1 Объём учебной дисциплины и виды учебной работы**

|  |  |
| --- | --- |
| Вид учебной работы | Объем часов |
| **Максимальная аудиторная учебная нагрузка (всего)** | **48** |
| **Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)** | **32** |
| в том числе:  |  |
| лабораторные работы *(не предусмотрено)* | - |
| практические работы | 20 |
| контрольные работы *(не предусмотрено)* | - |
| курсовая работа (проект) *(не предусмотрено)* | - |
| **Самостоятельная работа обучающегося (всего):** | **16** |
| В том числе: |  |
| -самостоятельная работа над курсовой работой (проектом) (*не предусмотрено*) | **-** |
| -подготовка реферативных сообщений и докладов; | 2 |
| -написание эссе; | 6 |
| -рассуждения на темы | 4 |
| -выполнение письменных индивидуальных работ. | 4 |
| Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета |

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование тем** | **Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)** | **Объём****часов** | **Уровень усвоения** |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| **Раздел 1.** |  | **24** |  |
| **Тема 1.1.** **Деловой этикет** | **Содержание учебного материала** | 2 |
| Деловой этикет. Правила делового этикета; Этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнёрами, клиентами, пациентами.Речевой этикет. Название речевого этикета. Формулы речевого этикета. Обращение в русском речевом этикете. | 2 |
| **Лабораторные работы** *(не предусмотрено)* | - |  |
| **Практические занятия:**1. Деловой этикет.2. Этика делового общения. | 4 |
| **Контрольные работы** *(не предусмотрено)* | - |
| **Самостоятельная работа обучающихся:**Выявление (оформление таблицы) особенностей речи людей различного социального положения.Подготовка реферативных сообщений по темам: «Речевой этикет медицинского работника»; «Особенности интерпретации невербального поведения».Деловое общение в работе медицинского персонала;Моделирование профессионального общения с соблюдением норм и правил делового этикет в различных ситуациях. | 3 |
| **Тема 1.2.****Деловое общение** | **Содержание учебного материала** | 2 |
| Особенности делового общения. Основные техники и приёмы общения: ведение беседы, убеждения, консультирования.Процесс слушания в деловом общении. Правила эффективного слушания.Критика в деловом общении. Культура спора. Способы аргументации.Эмоциональное состояние личности. Приёмы саморегуляции. Общение с медперсоналом, с пациентами, родственниками пациента. | 2 |
| **Лабораторные работы** *(не предусмотрено)* | - |  |
| **Практические занятия:**1. Деловое общение. 2. Деловое общение как область социальной практики. | 4 |
| **Контрольные работы** *( не предусмотрено)* | - |
| **Самостоятельная работа обучающихся:**Формулирование и написание правил эффективного слушания;Составление вариантов вопросов и ответов в споре, в ситуациях при восприятии критики;Составление вариантов позитивной критики;Составление комплимента: незнакомому человеку, соседке по дому, пациенту пожилого возраста, ребёнку, человеку с ограниченными возможностями здоровья, многодетной матери, коллегам и т.д.Деловое общение в работе медицинского персонала;Моделирование профессионального общения с соблюдением норм и правил делового этикет в различных ситуациях. | 3 |
| **Тема 1.3.****Культура речи** | **Содержание учебного материала** | 2 |
| Понятие культуры речи и литературного языка. Качественная речьОсновные нормы литературного языка: акцентологические, орфоэпические, морфологические, синтаксические, лексические.Основные качества речи: точность, понятность, чистота, богатство и разнообразие, образность, выразительность. | 2 |
| **Лабораторные работы** *(не предусмотрено)* |  |  |
| **Практические занятия:**1. Культура речи. | 2 |
| **Контрольные работы** *(не предусмотрено)* | **-** |
| **Самостоятельная работа обучающихся:**Написание эссе «Профилактика чистоты речи медицинского работника»;Подготовка реферативных сообщений по темам: Развитие различных видов красноречия в России», «Приёмы активизации внимания аудитории» | 2 |
| **Раздел 2.** |  | **24** |
| **Тема 2.1.****Репутация и имидж** **делового человека.** | **Содержание учебного материала** | 2 |
| Понятие «деловая репутация»;Имидж делового человека. Составляющие внешнего облика делового человека: костюм, причёска, макияж, аксессуары.Правила пространственной организации рабочего места. | 2 |
| **Лабораторные работы** *(не предусмотрено)* | - |  |
| **Практические занятия:**1. Репутация и имидж делового человека
 | 2 |
| **Контрольные работы** *(не предусмотрено)* | -2 |
| **Самостоятельная работа обучающихся:**Подготовка реферативного сообщения «Значение цвета, причёски, макияжа, парфюмерии в деловом общении»;Написание эссе «Имидж медицинского работника» |
| **Тема 2.2.****Этика и деонтология медработника,** **фармацевта** | **Содержание учебного материала** | 2 |
| Понятие этики и деонтологии медработника и фармацевта;Кодекс медработника; Какие бывают визиты (общие этикетные нормы):а/посещение поликлиник, аптек;б/визиты к больным | 2 |
| **Лабораторные работы** *(не предусмотрено)* | - |  |
| **Практические занятия:**1. Этика и деонтология медработника, фармацевта.2. Этикет общения | 4 |
| **Контрольные работы** *(не предусмотрено)* | - |
| **Самостоятельная работа обучающихся:**Решение ситуационных задач.Культура оформления документов в деловом общении.Преодоление причин неэффективной коммуникации.Немного истории;Этикетные правила – безопасность и надёжность в социальной жизни:*а*/порядок представлений и знакомств;*б/*визитная карточка;*в*/поклоны, приветствие;*г*/обращения, извинения;*д*/хороший тон в доме, семье, на работе. | 3 |
| **Тема 2.3.****Этикет телефонных разговоров. Этикет и Интернет** | **Содержание учебного материала** | 2 |
| Важное в телефонном разговоре;Случайность неверного соединения;Когда излишняя вежливость неуместна:а/экстренная помощь человеку;б/разговор с операторами или с телефонистами;в/срочность разговора. | 2 |
| **Лабораторные работы** *(не предусмотрено)* | - |  |
| **Практические занятия:**1. Этикет телефонных разговоров.2. Коммуникативная сторона культуры. | 4 |
| **Контрольные работы** *(не предусмотрено)* | - |
| **Самостоятельная работа обучающихся:**Краткое изложение в письменной форме основных правил поведения в сети Интернет с последующим анализом, обсуждением;Написание эссе «О мобильных телефонах на рабочем месте, в общественных местах». Этикет деловой переписки;Особенности ведения разговора по телефону;Письменная работа с последующим обсуждением: «Виды вопросов и ответов в средствах массовой коммуникации». | 3 |
| Примерная тематика курсовой работы (проекта) (не предусмотрено) | - |
| Самостоятельная работа обучающихся над курсовой работой (проектом) (не предусмотрено) | - |
| **Всего** | **48** |

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 учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета основ деловой культуры.

Оборудование учебного кабинета:

1.Шкаф для хранения учебно-наглядных пособий и книг;

2.Классная доска;

3.Стол для преподавателя;

4.Стул для преподавателя;

5.Столы ученические;

6.Стулья ученические;

Наглядные средства обучения:

1.Таблицы:

«Формулы речевого этикета»;

«Виды вопросов и ответов»;

«Правила эффективного слушания»;

«Приёмысаморегуляции»;

«Нормы литературного языка»

«Нормы произношения»;

«Принципы русской орфографии».

2.DVD – диски (с записями использования различных техник и приёмов делового общения).

Технические средства обучения:

1.Телевизор;

2.DVD – проигрыватель

3.Видеокамера, телефон.

**3.2 Информационное обеспечение обучения**.

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

Основные источники:

1.Беспалова Ю.М. Деловая этика и деловой этикет (Текст): учебное пособие/Ю.М. Беспалова -Тюмень, ТюмГУ, 2010. – 270с.

2.Введенская Л.А. Культура речи. (Текст): учебное пособие /Л.А. Введенская.- Ростов н/Д: Феникс, 2011.- 448с.

3.Кузнецов И.Н. Деловое общение (Текст): учебное пособие /авт.-сост. И.Н. Кузнецов. – М.: Дашков и К, 2011. – 528с.

Дополнительные источники:

1.Замедлина Е.А. Этика и психология делового общения (Текст): учебное пособие /Е.А. Замедлина. – М.: РИОР, 2012. – 109с.

2.Психология и этика делового общения (Текст): учебное пособие для студентов вузов /ред. В.Н. Лавриненко. – М.: ЮНИТИ, 2011. – 238с.

5.Золотая книга этикета (Автор-сост.В.Ф. Андреев).- М.: Вече, 2012. – 400с.

Интернет-ресурсы:

1.http://abc.vvsu.ru – сайт цифровых учебно-методических материалов ВГУЭС.

2.http:// www. gramma.ru/RUS/ - справочно-информационный интернет-портал «Культура письменной речи».

***4. Контроль и оценка результатов освоения***

***учебной дисциплины***

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Результаты обучения****(освоенные умения, усвоенные знания).** | **Формы и методы контроля и оценки результатов обучения.** |
| **Уметь:** |  |
| осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета. | 1.Наблюдение, оценка и анализ высказываний, аргументов обучающихся при проведении беседы.2.Оценка и анализ высказываний при индивидуальном и групповом опросе в устной форме.3.Оценка и взаимооценка при анализе видеозаписей. |
| пользоваться простыми приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. | 1.Наблюдение, оценка и анализ высказываний при проведении беседы.2.Наблюдение и оценка выполнения практических заданий.3.Оценка защиты реферативных сообщений. |
| передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи. | 1.Наблюдение, оценка и анализ высказываний при проведении беседы.2.Оценка и анализ высказываний при индивидуальном и групповом опросе в устной форме.3.Оценка и взаимооценка при анализе видеозаписей.4.Оценка выполнения письменных работ (в том числе и эссе).5.Наблюдение и анализ высказываний, аргументов при проведении дискуссий. |
| принимать решения и аргументировать свою точку зрения в корректной форме. | 1.Наблюдение, оценка и анализ высказываний пр проведении беседы.2.Оценка и анализ высказываний при индивидуальном и групповом опросе в устной форме.3.Оценка и взаимооценка при анализе видеозаписей.4.Наблюдение и анализ высказываний, аргументов при проведении дискуссии. |
| поддерживать деловую репутацию; создавать и соблюдать имидж делового человека. | 1.Оценка и взаимооценка при анализе видеозаписей.2.Наблюдение и оценка выполнения практических действий.3.Оценка защиты реферативных сообщений.4.Оценка выполнения письменных работ (в том числе эссе, докладов, рефератов, сообщений, записок). |
| Организовывать рабочее место. | 1.Оценка и анализ высказываний при индивидуальном и групповом опросе в устной форме.2.Оценка выполнения письменных работ.3.Наблюдение и оценка выполнения практических действий.4.Оценка защиты реферативных сообщений. |
| **Знать:** |  |
| правила делового общения; этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнёрами, клиентами, пациентами. | 1.Оценка индивидуального и группового опроса в устной форме.2.Оценка выполнения письменного опроса.3.Оценка выполнения тестовых заданий. |
| нормы речевого поведения в социально-культурной, учебно-научной, официально-деловой сферах общения. | 1.Оценка индивидуального и группового опроса в устной форме.2.Оценка выполнения письменного опроса. |
| основные техники и приёмы общения; правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования. | 1.Оценка индивидуального и группового опроса в устной форме.2.Оценка выполнения письменного опроса.3.Оценка выполнения тестовых заданий. |
| формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях. | 1.Оценка индивидуального и группового опроса в устной форме.2.Оценка выполнения письменного опроса.3.Оценка выполнения тестовых заданий. |
| составляющие внешнего облика делового человека: костюм, причёска, макияж, аксессуары. | 1.Оценка индивидуального и группового опроса в устной форме.2.Оценка выполнения письменного опроса.3.Оценка выполнения тестовых заданий. |
| правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения. | 1.Оценка индивидуального и группового опроса в устной форме.2.Оценка выполнения письменного опроса.3.Оценка выполнения тестовых заданий и других письменных работ (эссе, рефератов, сообщений, докладов). |

**Разработчик:**

 ГАОУСПО «БМУ» преподаватель А. И. Минина

 (место работы) (должность) (инициалы, фамилия)