

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
«АСБЕСТОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИКУМ»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГАПОУ СО
«Асбестовский политехникум»
В.А. Сулопаров

«29» *июня* 2020 г



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.01 ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ**

для профессии

38.01.02 «Продавец, контролер-кассир»

Форма обучения – очная

Срок обучения 2 года 10 месяцев

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.01 Основы деловой культуры, разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по программе подготовки квалифицированных рабочих, служащих 38.01.02 «Продавец, контролер-кассир», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 723 от 20 августа 2013 года.

Организация-разработчик: ГАПОУ СО «Асбестовский политехникум»

Разработчик:

Нохрина Е.Г., преподаватель высшей квалификационной категории, ГАПОУ СО «Асбестовский политехникум»

РАССМОТРЕНО

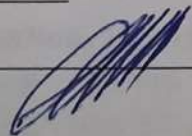
Цикловой комиссией общеобразовательных гуманитарных и социальных дисциплин, протокол № 6 от « 23 » 06 2020 г.

Председатель  Е.Г. Нохрина

СОГЛАСОВАНО

Методическим советом, протокол № 3

« 25 » 06 2020 г.

Председатель  Н.Р. Караваева

СОДЕРЖАНИЕ

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

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Основы деловой культуры

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью профессиональной образовательной программы

по профессии 38.01.02 «Продавец, контролер-кассир»

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: блок общепрофессиональных дисциплин

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

Выпускник, 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-коммуникативные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 7. Соблюдать правила реализации товаров в соответствии с действующими санитарными нормами и правилами, стандартами и Правилами продажи товаров.

Выпускник, освоивший ППКРС, должен обладать профессиональными компетенциями,

ПК 1.1. Проверять качество, комплектность, количественные характеристики непродовольственных товаров.

ПК 1.2. Осуществлять подготовку, размещение товаров в торговом зале и выкладку на торгово-технологическом оборудовании.

ПК 1.3. Обслуживать покупателей и предоставлять достоверную информацию о качестве, потребительских свойствах товаров, требованиях безопасности их эксплуатации.

ПК 1.4. Осуществлять контроль за сохранностью товарно-материальных ценностей.

ПК 2.1. Осуществлять приемку товаров и контроль за наличием необходимых сопроводительных документов на поступившие товары.

ПК 2.2. Осуществлять подготовку товаров к продаже, размещение и выкладку.

ПК 2.3. Обслуживать покупателей, консультировать их о пищевой ценности, вкусовых особенностях и свойствах отдельных продовольственных товаров.

ПК 2.4. Соблюдать условия хранения, сроки годности, сроки хранения и сроки реализации продаваемых продуктов.

ПК 2.5. Осуществлять эксплуатацию торгово-технологического оборудования.

ПК 3.1. Соблюдать правила эксплуатации контрольно-кассовой техники (ККТ) и выполнять расчетные операции с покупателями.

ПК 3.2. Проверять платежеспособность государственных денежных знаков.

ПК 3.3. Проверять качество и количество продаваемых товаров, качество упаковки, наличие маркировки, правильность цен на товары и услуги.

ПК 3.4. Оформлять документы по кассовым операциям.

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
- Отличать эстетическую культуру от этической, находить общие черты между ними;
- Определять темперамент человека по внешнему виду, применять индивидуальный подход к человеку в зависимости от характера и темперамента;
- Пользоваться невербальными средствами общения: жестами, улыбкой, взглядом; предупреждать и преодолевать конфликты;
- Правильно составлять деловые письма, резюме, заявление.

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
- Пути достижения выразительности речи;
- Психологические процессы (ощущение, восприятие, память, мышление и речь, воображение, внимание, чувства и эмоции, воля);
- Психологические состояния (бодрость, работоспособность, усталость, удовлетворенность);
- Свойства личности (темперамент, характер, способности, интересы, знания, навыки, умения, привычки
- Структуру деловой беседы (начало беседы, передача информации, аргументация, нейтрализация замечаний собеседника, принятие решений, и завершение беседы);
- Деловую переписку (языковые нормы, понятие об обязательных и необязательных реквизитах, структуру делового письма, составление резюме, др.);
- Этикет международных контактов, правила, традиции, условности, соблюдаемые в международном общении; особенности и этикет проведения различных видов приема.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение учебной дисциплины:
 максимальная учебная нагрузка обучающегося 50 часов, в том числе:
 обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося 36 часа,
 самостоятельная работа 14 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)	50
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	36
в том числе:	
лекционные занятия	12
практические занятия	14
контрольные работы	
Самостоятельная работа обучающегося:	14
1. Выполнение упражнений, тестов,	
2. решение ситуативных заданий,	
3. составление конспекта,	
4. подготовка деловой беседы (составление вопросов),	
5. подготовка устного выступления,	
6. подготовка и демонстрация презентации,	
7. составление рекламы предмета,	
8. подготовка темы к публичному выступлению,	
и др.	

Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические и самостоятельные работы	Количество часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Введение.	Содержание учебного материала	1	
	1 Общение. Сущность культуры общения. Значение предмета для овладения профессией.		1
Раздел 2. Этика и культура поведения.	Содержание учебного материала	15	
	2 Практическая работа. Профессиональная этика.		3
	3 Практическая работа Деловой этикет и культура речи.		2
	4 Внешний облик человека. Мода. Стилль. Макияж. Прическа. Опрятность.		1
	5 Практическая работа Культура телефонного общения.		2
	6 Практическая работа Деловая беседа. Законы аргументации и убеждения.		2
	7 Практическая работа Деловая переписка.		2
	8 Практическая работа Резюме. Визитная карточка в деловой жизни.		3
	9 Практическая работа Деловой протокол.		3
	10 Интерьер рабочего помещения.		1
	11 Особенности национальной этики.		1
	12 Практическая работа Подарки на работе. Сувениры.		2
	13 Практическая работа Поведение за столом.		3

	14	Практическая работа Этика поведения продавца.		3
	15	Публичное выступление. Основные требования.		
	16	Практическая работа. Публичное выступление.		
Раздел 3. Психологические стороны делового общения.	Самостоятельная работа.		5	
	1	Сообщение (доклад) «Роль этикета в моей будущей профессии», «Значение культуры речи в профессиональной карьере».		2
	2	Сообщении (доклад) «Виды деловых приемов», «Организация и порядок проведения деловых приемов».		2
	3	Доклад о традициях и особенностях той страны, которую вы бы хотели посетить.		2
	4	Доклад по теме «Как правильно рассказывать гостей за столом».		2
	5	Вопросы и задания к главе «Этика и культура поведения»		3
	Содержание учебного материала.		6	
	1	Общение – основа человеческого бытия. «Абстрактные типы» собеседников.		1
	2	Классификация видов общения. Непосредственное общение. Прямое, межличностное, массовое общение. Типы межличностного общения. Функции общения. Структура общения.		1
	3	Перцептивная сторона общения. Факторы превосходства, привлекательности, восприятия. Типичные искажения представлений о другом человеке. Психологические механизмы восприятия.		2
	4	Интерактивная сторона общения. Участники общения. Типы взаимодействия.		2
	5	Практическая работа. Вербальные и невербальные средства общения. Собеседование при приеме на работу.		3
	6	Практическая работа Успех делового общения. Решение		3

	практических ситуаций.			
	Самостоятельная работа.		3	
1	Коммуникативные барьеры, их сущность. Ответы на вопросы.			3
2	Вопросы и задания к главе «Психологические стороны делового общения»			
3	Роль невербального общения в межличностном общении. Ответы на вопросы.			3
4	Сообщение «Сущность трансактного анализа процесса взаимодействия по Э.Берну».			2
5	Сферы человеческих отношений. Уместность применения в них императива. Ответы на вопросы.			3
	Содержание учебного материала.		8	
1	Практическая работа Темперамент. Типы. Свойства.			3
2	Практическая работа Определение типов темпераментов.			3
3	Характер и воля. Черты характера. Основные этапы волевого процесса. Основные волевые качества.			1
4	Практическая работа Сенсорная типология.			2
5	Способности в профессиональной деятельности. Виды способностей. Задатки. Талантливость.			1
6	Эмоции и чувства. Настроение. Аффект. Страсть. Виды чувств.			1
7	Искусство спора. Основные требования культуры спора.			
8	Практическая работа. Проведение спора.			
	Самостоятельная работа.		3	
1	Вопросы и задания к главе «Проявление индивидуальных особенностей личности»			3
2	Сообщение (доклад) «Типы темперамента»			2
3	Психологическая совместимость типов темперамента. Ответы на вопросы.			3
4	Приемы формирования волевых качеств личности. Ответы на			3

	вопросы.		
Раздел 5. Конфликты в деловом общении.	Содержание учебного материала.		4
	1	Конфликт и его структура.	
	2	Практическая работа Стратегия поведения в конфликтных ситуациях.	
	3	Практическая работа Правила поведения в конфликтах.	
	4	Практическая работа Конфликтная ситуация в магазине.	
	Самостоятельная работа.		1
Раздел 6. Эстетическая культура.	1	Вопросы и задания к главе «Конфликты в деловом общении»	3
	2	Сообщения: «Конфликтная личность», «Профилактика конфликтов в организации»	2
	Содержание учебного материала.		2
	1	Практическая работа Эстетическая культура. Категории эстетики. Сферы эстетической культуры. Дизайн. Эстетика быта.	
	2	Практическая работа Эстетический вкус. Эстетика в профессии продавца.	3
	Самостоятельная работа		2
	1	Анализ эстетических условий труда в образовательном учреждении, предложения по их улучшению.	3
	2	Сообщение (доклад) «Эстетическая культура в вашей будущей профессиональной деятельности»	2
ИТОГО			50

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 ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация программы учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета, с необходимыми справочными и методическими пособиями, репродукциями, комплектом учебников.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Шеламова Г.М. Психология и этика профессиональной деятельности. /М.Академия, 2008.
2. Шеламова Г.М. Культура делового общения при трудоустройстве. /М.Академия, 2008.
3. Шеламова Г.М. Деловая культура взаимодействия. /М.Академия, 2008.
4. Шеламова Г.М. Этикет деловых отношений. /М.Академия, 2008.
5. Шеламова Г.М. Этикет делового общения: учебное пособие для НПО. /М.Академия, 2005.
6. Емохонова Л.Г. Мировая художественная культура. /М. 2004.

Дополнительные источники:

1. Чернышев М.А. Этика деловых отношений. /Санкт-Петербург, 2007.
2. Дейл Карнеги. Как завоевать друзей и оказать влияние на людей. /М.СП.Лексика,1999.
3. Веселов П.В. Аксиомы делового письма: культура делового общения и официальной переписки. /М. 2006.
4. Смяжкова З.С. Деловой человек: культура речевого общения. /М. 2007.
5. Школа этикета, поучения на всякий случай. /Екатеринбург, 2009.
6. Алехина И. Имидж и этикет делового человека. – М., 2001.
7. Коломинский Я.Л. Человек: психология. – М., 1986.
8. Лобарева Л.Я. Уроки привлекательности. – М., 1995.
9. Морозов А.В. Деловая психология. – СПб., 2000.
- 10.Опалев А.В. Умение обращаться с людьми. – М., 1996.
- 11.Соловьев Э.Я. Современный этикет. Деловой протокол. – М., 2005.
- 12.Сонин В.А. Психологически практикум: задачи, этюды, решения.- М., 1998.
- 13.Эстетика: словарь. / Под ред. А.А.Беляева. – М., 1989.
- 14.Эстетическая культура и эстетическое воспитание. / Составитель Лабковская Г.С. – М. , 2003.
- 15.Интернет-каталоги:

<http://www.navigator.gramota.ru/navigator.html>

http://i-u.ru/biblio/arhiv/books/graudina_shiryaev_spiking_culture/default.asp

http://www.gramota.ru/mag_arch.html?id=17

http://www.gramota.ru/mag_arch.html?id=129

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Образовательное учреждение, реализующее подготовку по учебной дисциплине «Основы деловой культуры», обеспечивает организацию и проведение промежуточной аттестации и текущего контроля демонстрируемых обучающимися знаний, умений и навыков. Текущий контроль проводится преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Формы и методы текущего контроля по учебной дисциплине самостоятельно разрабатываются образовательным учреждением и доводятся до сведения обучающихся в начале обучения.

В ходе учебных занятий проводится текущий контроль в виде тестов.

Такая форма аттестации позволяет охватить весь пройденный теоретический материал по дисциплине, проверить системность знаний, а также умение применять полученные знания на практике.

На этапе промежуточной аттестации по медиане качественных оценок индивидуальных образовательных достижений преподавателем определяется интегральная оценка освоенных обучающимися профессиональных и общих компетенций как результатов освоения учебной дисциплины.

Для текущего контроля образовательными учреждениями создаются фонды оценочных средств (ФОС).

ФОС включают в себя педагогические контрольно-измерительные материалы, предназначенные для определения соответствия (или несоответствия) индивидуальных образовательных достижений основным показателям результатов подготовки (таблицы).

Раздел (тема) учебной дисциплины	Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели результатов подготовки	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Введение.	уметь: - Отличать эстетическую культуру от этической, находить общие черты между ними. знать: - Иметь представление о культуре и ее роли в обществе. - Задачи предмета «деловая культура».	Называет различия между эстетической и этической культурой.	Тестирование.
Этика и культура поведения.	уметь: - Правильно вести себя в общественных местах и деловой обстановке; - Применять правила речевого этикета; - Быть вежливым, тактичным, скромным; - Составлять диалог с клиентами. - Готовить и вести деловые беседы; - Правильно составлять деловые письма, резюме, заявление; - Вести телефонное деловое общение. знать: - Этику и ее принципы; - Принципы и категории профессиональной этики; - Понятие «Культура речи», «Речевого этикет»; - Виды коммуникации; - Структуру и технику ведения деловых бесед; - Требования к беседам по телефону; - Составляющие имидж делового человека.	Правильно ведет себя в деловой обстановке; Вежлив, тактичен, скромен; Ведет диалог с клиентами; Проводит деловые беседы; Грамотно составляет виды деловой документации; Ведет диалог по телефону	Тестирование, оценка выполнения практического задания.
Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении. Конфликты в деловом общении.	уметь: - Определять темперамент человека; - Пользоваться невербальными средствами общения; - Предупреждать и преодолевать конфликты. знать: - Психические процессы и состояния; - Свойства личности; - Пути преодоления конфликтов.	Определяет тип темперамента человека; Выходит из конфликтных ситуаций.	Тестирование, оценка выполнения практического задания.
Эстетическая культура.	уметь: - различать виды искусства; - различать жанры искусства. знать: - эстетику как науку; - Виды искусства; - роль эстетики в профессиональной деятельности.	Использует знания по эстетической культуре в профессиональной деятельности.	Тестирование, экспертная оценка выполнения практического задания. Контрольная работа

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
70 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	не удовлетворительно