Министерство образования республики Башкортостан
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Аургазинский многопрофильный колледж

СОГЛАСОВАНО
Зав. учебной частью
_____ Сапронова Н.Н.
«____»_____20__г.

УТВЕРЖДАЮ
Зав. филиала
_____ Юртумбаева А.Я.
«____» _____20__г.

Рабочая программа общепрофессиональной учебной дисциплины
ОПД 01. Основы деловой культуры.

Составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по программе подготовки квалифицированных рабочих ,служащих по профессии:

38.01.02. Продавец, контролёр-кассир.

Автор:
преподаватель высшей категории Лавренюк Т.В.

Программа рассмотрена на заседании ЦМК
общепрофессиональных дисциплин
Протокол №__ «__» _____2016 год.
Федеральный компонент реализован полностью.
Председатель ЦМК _____

2016 год.

Программа общепрофессиональной учебной дисциплины разработана на основе Федеральных государственных образовательных стандартов (далее – ФГОС) по профессиям среднего профессионального образования (далее СПО)
38.01.02 Продавец, контролёр-кассир

Организация-разработчик: филиал государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения Аургазинского многопрофильного колледжа с.Архангельское .

Разработчики:

Лавренюк Т.В. - преподаватель, высшая квалификационная категория.

СОДЕРЖАНИЕ

		стр.
1.	**ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**	4
2.	**СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**	7
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 ППКРС в соответствии с ФГОС по профессиям СПО, входящим в состав укрупненной группы профессий: **Науки об обществе.38.00.00. Экономика и управление. 38.01.02 Продавец, контролёр-кассир** программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке по профессиям СПО: продавец продовольственных товаров - продавец непродовольственных товаров - контролёр-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 изучения обязательной части учебного цикла обучающийся по общепрофессиональной дисциплине **Основы деловой культуры** 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;

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.

Формируемые общие компетенции профессии Продавец, контролёр-кассир.
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. Соблюдать правила реализации товаров в соответствии с действующими санитарными нормами и правилами, стандартами и

Формируемые профессиональные компетенции соответствующие видам деятельности:

Продажа непродовольственных товаров.

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.

Продажа продовольственных товаров.

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.

Работа на контрольно-кассовой технике и расчеты с покупателями.

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.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:
максимальной учебной нагрузки обучающегося **46** часов, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося **36** часов;
самостоятельной работы обучающегося **10** часов.

2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	***Количество часов***
Максимальная учебная нагрузка (всего)	***46***
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	***36***
в том числе:	
практические занятия	***22***
теоретические занятия	***14***
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	***10***
Итоговая аттестация *в форме дифференцированного зачета*	*1*

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	*2*	*3*	*4*
Раздел 1. Деловая культура.			
Тема 1.1. Общие сведения об этической культуре.	Основные задачи курса «Основы деловой культуры». Этика, мораль, категории этики. Совесть долг, достоинство.	**1**	**1**
Тема 1.2. Профессиональная этика.	Профессиональные моральные нормы. Предупредительность, тактичность, вежливость, трудолюбие. Чувство такта, чувство меры. **Практическая работа:** Применение такта и тактичности в различных ситуациях.	**1** **1**	**2**
Тема 1.3. Общие сведения об этикете.	**Самост. работа студентов:** Доклады: «Виды этикета», «Принципы делового этикета».	**1**	**2**
	Практическая работа: 1.Прокоментировать «заповеди» делового этикета, сформулированные Дж. Ягер, с позиций своей будущей профессии.	**1**	
Тема 1.4. Речевой этикет.	Показатели культуры речи. Словарный запас, произношение слов, грамматический строй речи, стиль речи, тон голоса.	**1**	**1**
	Практическая работа: 1. Ролевая игра «Использование работниками торговли слов обращения, приветствия, благодарности, извинения.»	**1**	

Тема 1.5.Культура телефонного общения. Деловая переписка. Визитная карточка	Телефон-удобное средство связи. Рекомендации по правильному телефонному разговору. Служебная переписка. Требования при составлении делового письма. Виды деловых писем. Виды визитных карточек. Правила оформления визитных карточек. **Практические работы:** 1.Составление основных видов деловых писем. 2.Ролевая игра «Правильный телефонный разговор.» **Самост. работа студентов:** Оформление визитной карточки.	**1** **1** **1**	
Тема 1.6. **Организация рабочего места продавца. Имидж работника торговли.**	Интерьер, Эргономика, участки рабочего места продавца.Одежда, макияж, причёска, опрятность и др. **Практическая работа:** «Формирование имиджа работника торговли»	**1** **1**	**2**
Тема 1.7. Культура делового взаимодействия. Аргументация.	Повышение культуры обслуживания. Типы покупателей и стратегии поведения продавца. Аргументы. Сильные, слабые, несостоятельные аргументы.	1 1	2
	Практическая работа : Разбор ситуаций взаимодействия продавца и покупателя. **Самост. работа студентов:** 1.Значение аргументов в профессиональной деятельности продавца. 2.Законы аргументации.	**1** **2**	3
Раздел 2. Индивидуальные особенности личности.			
Тема 2.1. Типология личности.	Личность. Индивидуальность. Типы покупателей в рамках сенсорной типологии: визуальный, аудиальный, кинестетический. **Практическая работа**: разбор ситуаций.	**1** **1**	**1**
Тема 2.2. Темперамент.	Темперамент. Свойства темперамента. Психологические характеристики типов темперамента. **Практическая работа**: Тест Г.Айзенка « Ваш тип темперамента».обработка результатов, отражение их в круге Айзенка.	**1** **2**	**1**

	Самост. работа студентов: «Значение знаний о темпераменте для работника торговли»	**1**	
Тема 2.3. Характер и воля.	Характер. Черты характера. Воля. Волевые черты. Основные волевые качества. Тест «Волевой ли вы человек?» **Практическая работа**: Проявление волевых качеств в профессиональной деятельности работника торговли.(разбор ситуаций)	**1** **1**	**2**
Раздел 3. Коммуникативная компетентность работников торговли.			
Тема 3.1. Характеристика общения.	Коммуникативная компетентность. Общение. Типы межличностного общения. Типы манипуляторов. Правила взаимоотношений. Виды общения. **Самост. работа студентов:** Абстрактные «типы собеседников». Тест «Коммуникабельны ли вы ?»	1 2 1	
Тема 3.2. Коммуникативная сторона общения.	Общение как обмен информацией. Виды речи: внешняя и внутренняя речь.	1	
Тема 3.3. Барьеры в общении.	**Практическая работа:** Виды барьеров восприятия. Способы преодоления барьеров в общении.	2	
Тема 3.4. Невербальное общение.	Невербальные средства общения. Мимика, взгляд, улыбка, жесты, рукопожатие, позы, голос, тембр голоса. Проксемика. **Практическая работа:** «Чтение человека по его невербальным средствам общения». Разбор ситуаций.	1 2	
Тема 3.5. Методы развития коммуникативных способностей.	**Практическая работа:** Развитие умений слушать собеседника. Техники общения. **Самост. работа студентов:** Правила и рекомендации для установления доверительных отношений продавца и покупателя в процессе общения.	**1** **1**	
Раздел 4. Конфликты в деловом общении.			
Тема 4.1. Конфликт и его структура.	Конфликт. Типы конфликтов. Возникновение конфликтов. Типы конфликтогенов.	**1**	

	Практическая работа: Разбор конфликтных ситуаций различного типа. **Самост. работа студентов:** Взаимосвязь между формулой конфликта и возможностью его разрешения.	**2** **2**	
Тема 4.2. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях.	**Практическая работа:** Способы разрешения конфликтов. **Самост. работа студентов:** тест «Стратегия поведения в конфликте»	**1** **1**	
Тема 4.3. Эмоциональное реагирование в конфликтах.	**Практическая работа:** Правила поведения работника торговли в конфликтных ситуациях .Анализ правил поведения.	**1**	
Диференцированный зачёт.		**1**	

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)

Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы

1. Сбор материала, которые служат истоками психологических теорий и отраслей психологии (поговорки, пословицы, сказки, мифы, притчи).
2. Сочинение «Золотое правило нравственности».
3. Сообщения «Роль этикета в моей будущей профессии».
4. Доклад «Значение культуры речи в профессиональной карьере»
5. Доклад о традициях и особенностях той страны, которую хотел бы посетить.
6. Составление диалогов по видам общения: контакт масок, примитивное общение, деловое общение, светское общение, форм - ролевых общений.
7. Сочинение «Одно дело слушать, а другое – слышать.
8. Психологического характера своего типа темперамента.
9. Доказать на примерах, что характер человека формируется на протяжении всей жизни, а не является прирожденным.

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета , учебные пособия, плакаты, раздаточные материалы по психологическим ситуациям .

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-наглядных пособий;
- стенд для изучения правил поведения

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением
-экран
-интерактивная доска
-проектор

Рекомендуется проводить в комнате психологической разгрузки и кабинете «Деловая культура».

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Шеламова Г.М., Деловая культура и психология общения. - М. Издательский центр «Академия», 2010 – 320 с.
2. Шеламова Г.М., Деловая культура взаимодействия. - М. Издательский центр «Академия», 2012 – 64 с.
3. Шеламова Г.М., Этикет делового общения. - М. Издательский центр «Академия», 2010 – 192 с.

Дополнительные источники:

1. Биннерман Л., Искусство общения. – ЮНИТИ, 2010-120 с.
2. Медведева Г. П. М 42 Деловая культура : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / Г. П. Медведева. — 4-е изд., стер. — М. : Издательский центр «Академия», 2014. — 320 с.
3. Журнал «Справочник секретаря и офис-менеджера». – М.: ЗАО «МЦФЭР», 2011-2013 гг.
4.Интернет ресурсы.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	**Формы и методы контроля и оценки результатов обучения**
1	*2*
Уметь: - применять правила делового этикета;	Демонстрация правил делового этикета. Ролевые игры; Экспертное наблюдение.
- поддерживать деловую репутацию;	Наблюдение за практическими заданиями. Экспертная оценка.
- соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении;	Наблюдение за практическим общением, тестирование.
- пользоваться простейшими приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	Умение регулировать свое поведение. Ролевая игра .
- выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;	Наблюдение за практическими работами. Экспертная оценка.
- налаживать контакты с партнёрами;	Применение теоретических знаний на практических занятиях. Экспертное наблюдение.
- организовать рабочее место;	Умение проявлять способность в организации места для работы.
Знать:	
- этику деловых отношений;	Знание этикета в деловых отношениях профессионалов. Тесты.
- основы деловой культуры в устной и письменной форме;	Умение использовать навыки делового этикета. Тесты, наблюдения.
- нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;	Умение вести беседы в деловой обстановке. Ролевые игры, наблюдения.
- основные правила этикета;	Демонстрация правил этикета в работе. Ролевые игры.
-основы психологии производственных отношений;	Знание психологии покупателя и в ведении деловых отношений. Наблюдения, тесты.
- основы управления и конфликтологии.	Применение в трудовой деятельности знаний по управлению производством и устранения конфликтных ситуаций. Тесты.

Разработчики:

Лавренюк Т.В. - преподаватель, высшая квалификационная категория.

Программа соответствует ФГОС СПО
Утверждена на заседании предметно-цикловой комиссии.

Протокол №_____.

Председатель ПЦК_____.