

Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Иркутской области
«Чунский многопрофильный техникум»

ПРОГРАММА
ПОДГОТОВКИ КВАЛИФИЦИРОВАННЫХ РАБОЧИХ, СЛУЖАЩИХ
учебной дисциплины

ОП.01 Основы деловой культуры

по профессии СПО 38.01.02 Продавец, контролер-кассир

Форма обучения: очная
Срок обучения: 2 года 10 мес.

р.п. Чунский
2019г.

Программа подготовки квалифицированных рабочих, служащих учебной дисциплины ОП.01 Основы деловой культуры (далее – Программа) разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по профессии 38.01.02 Продавец, контролер-кассир

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Иркутской области «Чунский многопрофильный техникум»

Разработчик:

Сулова Н.Ф., преподаватель

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ДИСЦИПЛИНЫ	ПРОГРАММЫ	УЧЕБНОЙ	стр. 5
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ			6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ			9
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ			

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины Основы деловой культуры является частью основной профессиональной образовательной программы, разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии 38.01.02 Продавец, контролёр - кассир, входящей в укрупненную группу 38.00.00 Экономика и управление.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке по профессиям рабочих: продавец продовольственных товаров, продавец непродовольственных товаров, контролер-кассир.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: общепрофессиональный учебный цикл.

1.3. Цели и задачи дисциплины - требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины студент должен:

уметь:

- применять правила делового этикета;
- поддерживать деловую репутацию;
- соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении;
- пользоваться простейшими приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения в деловой профессиональной обстановке;
- налаживать контакты с партнёрами;
- 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.

Студент, освоивший рабочую программу, 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.

1.4. Количество часов на освоение рабочей программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки студента- **72** часа, в том числе: аудиторной учебной нагрузки студента - **48** часов, в том числе практических занятий - **16** часов;
внеаудиторной самостоятельной работы студента – **24** часа.

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)	72
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	48
в том числе:	
практические занятия	16
контрольные работы	3
Внеаудиторная самостоятельная работа (всего)	24
в том числе:	
Изучение правил профессионального поведения	3
Подготовка сообщений и рефератов	4
Составление памятки, правил	1
Составление и оформление писем	2
Составление и описание тактик поведения, алгоритма диалога	4
Определение и диагностика личностных характеристик	6
Описание образцового интерьера	4

Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета

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, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения	
1	2	3	4	
Раздел 1. Культура и ее роль в обществе		20		
Тема 1.1. Общие требования культуры поведения для работников торговли. Эстетическая и <i>этическая</i> культура.	Содержание учебного материала	12		
	1	Общие требования культуры поведения для работников торговли. Эстетическая и этическая культура. Введение. Роль учебной дисциплины в овладении студентами профессиональными умениями в сфере обслуживания, в совершенствовании межличностного взаимодействия. Задачи и содержание учебной дисциплины. Общие понятия об общении и деловых отношениях. Общение как социально - психологическая категория. Закономерности межличностных и деловых отношений. Основные составляющие качества, интересы и склонности высококлассного специалиста, востребованного на рынке труда. Эстетическая культура как наука. Категории эстетики. Сферы эстетической культуры. Эстетическое воспитание и его составные части. Искусство, виды и жанры. Общие сведения об этической культуре. Этика и мораль. Нравственность. Категории этики и нормы морали. Особенности национальной этики. Понятие о профессиональной этике. Профессиональные моральные нормы: вежливость, предупредительность, тактичность, трудолюбие. Этическая воспитанность как критерий профессионализма продавца. Вежливость как критерий успеха.	7	1 2
	Практические занятия			
	1	Определение типа отношений к окружающим и выбор приёмов саморегуляции поведения.	1	
	2	Составление речевых трафаретов извинения, неодобрения, отказа, несогласия, соответствующих нравственным требованиям.	2	
	Внеаудиторная самостоятельная работа			
	1	Поиск поговорок и пословиц о культуре поведения.	2	
	2	Изучение правил профессионального поведения в торговом предприятии (базе	2	

		производственного обучения).		
	3	Подготовка сообщения на тему «Меняется ли ваше поведение в зависимости от того, с кем вы общаетесь?».	2	
	4	Определение уровня этичности и выбор приёмов саморегуляции поведения.	2	
	5	Оформление эскиза комплекта рабочей одежды работника торговли.	2	
Тема 1.2	Содержание учебного материала		20	
Деловой этикет и его принципы. Деловая беседа и переписка. Имидж делового человека в сфере обслуживания.	2	<p>Деловой этикет и его принципы.</p> <p>Этикет. Сферы действия этикета. Этикет, история возникновения и развития.</p> <p>Сферы действия этикета. Виды и принципы этикета. Заповеди делового этикета Дж. Ягера. Этикет деловых отношений.</p> <p>Словесный этикет.</p> <p>Основные требования к речи: тон, артикуляция, произношение, громкость, точность в подборе слов. Выразительность речи. Элементы речевого этикета: формы общения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в деловых ситуациях. Культура речи как неотъемлемая часть делового общения. Понятие невербального языка. Невербальный язык - элемент общей культуры поведения. Использование жестов в деловом общении.</p> <p>Культура телефонного диалога. Телефонный разговор как оперативное средство двустороннего обмена информацией. Культура телефонного общения - средство формирования имиджа делового человека и имиджа учреждения. Рекомендации ведения телефонного разговора..</p> <p>Деловая беседа. Беседа как необходимый элемент развития личных контактов в деловых отношениях.</p> <p>Закономерности, традиции, этапы деловой беседы. Ведущие элементы в подготовке деловой беседы. Аргументы, сильные и слабые, как составные части деловой беседы.. Законы аргументации и убеждения. Нереплексивное и рефлексивное слушание.</p> <p>Деловая переписка. Виды деловых писем.</p> <p>Интерьер рабочего помещения. Интерьер рабочего помещения как весомая часть делового этикета.</p> <p>Главный принцип интерьера. Рекомендации по оформлению рабочего места.</p> <p>Имидж делового человека. Имидж как образ современного делового человека.</p> <p>Имидж и его составляющие. Понятие о стиле одежды. Элегантность как проявление хорошего вкуса.</p> <p>Визитные карточки.</p> <p>Типы визитных карточек Правила вручения и получения визитных карточек. Правила оформления визитных карточек</p>	12	2
	Практические занятия			

	3	Составление речевых трафаретов приветствия, обращения, прощания с собеседником. Решение ситуационных задач: «Применение правил делового этикета»	2	
	4	Деловая игра: «Обслуживание различных типов покупателей». Разработка рекомендаций по формированию имиджа; имиджа руководителя. Составление речевых трафаретов, помогающих вести деловые беседы, переговоры.	2	
	5	Составление и оформление письма - рекламации.	1	
	6	Составление и оформление образцовой визитной карточки (тип карточки по выбору).	1	
	7	Организация рабочего места продавца.	1	
	3	Контрольная работа по темам 1.1.,1.2	1	
	Внеаудиторная самостоятельная работа			
	6	Диагностика умения излагать собственные мысли и выбор приемов совершенствования устной речи.	1	
	9	Составление портфолио в соответствии с общепринятыми рекомендациями имиджмейкеров.	2	
	7	Составление алгоритма личного телефонного диалога.	1	
	8	Составление и оформление рекомендательного письма.	1	
	10	Подготовка реферата «Прогноз изменения требований к деловой одежде и манере поведения в ближайшем будущем».	2	
	11	Описание образцового интерьера торгового помещения.	2	
Раздел 2. Деловое общение			16	
Тема 2.1. Психологические основы делового общения	Содержание учебного материала		6	
	4	Понятие об индивидуально-психологических особенностях личности. Психология как наука о закономерностях развития и функционирования психики человека. Основные формы психических явлений. Ощущение и восприятие, память, воображение и мышление как элементы познавательной психической деятельности человека. Индивидуальность. Личность. Характер, способности и темперамент личности. Эмоциональный мир личности. Психологические основы общения. Общение - основа человеческого бытия. Абстрактные типы» собеседников. Формы и функции общения. Структура общения. Перцептивное общение. Психологические механизмы восприятия. Атрибуции и их виды. Вербальное и невербальное общение. Психологические основы взаимоотношений покупателя и работника торговли.	8	2 2
	Практическое занятие			
	8	Определение типа темперамента, коммуникативных способностей и выбор приёмов саморегуляции поведения.	2	

	Внеаудиторная самостоятельная работа			
	12	Составление и описание тактики поведения торгового работника в зависимости от психологических особенностей личности покупателя.	2	
	13	Определение уровня владения невербальными компонентами и выбор приёмов саморегуляции поведения. в процессе делового общения.	1	
Тема 2.2.	Содержание учебного материала		10	
Конфликты и их разрешение	5	Сущность конфликта. Способы разрешения конфликта. Типы конфликтов. Понятие о конфликтогенах. Типы конфликтогенов. Способы разрешения конфликта. Кодекс поведения в конфликте. Личный контроль над эмоциональным состоянием. Непродуктивные и конструктивные конфликты. Стратегии поведения в конфликте. Особенности общения посредника в конфликте. Правила построения коммуникации с посредником.	5	2
		Внеаудиторная самостоятельная работа		2
	14	Разработка правил поведения в конфликтах.	1	
	15	Составление памятки «Запрещено в конфликте».	1	
	Практические занятия			3
	9	Определение собственной стратегии поведения в конфликтной ситуации и выбор приёмов саморегуляции поведения.	1	
	10	Тренинг «Уверенность в себе и поведение в конфликте».	1	
	6	Контрольная работа по темам 2.1., 2.2. Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	1	
Максимальная учебная нагрузка студента			72	
Обязательная учебная нагрузка студента			48	
в том числе практических занятий			16	
Внеаудиторная самостоятельная работа студента			24	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация рабочей программы дисциплины обеспечивается наличием учебного кабинета Деловой культуры.

Оборудование учебного кабинета Деловой культуры:

- посадочные места по количеству студентов;
- рабочее место преподавателя;
- учебно - методический комплект: контрольно - измерительные средства по дисциплине, учебное пособие по дисциплине;
- наглядные пособия (в электронном виде в том числе);
- подборка учебных фильмов (видеофрагменты из художественных фильмов, записей телепрограмм и т.д.);
- комплект психологических тестов.

Технические средства обучения:

- компьютер, программное обеспечение Microsoft Office, My Test, мультимедийный проектор.

3.2. Информационное обеспечение обучения. Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Аминов, И.И. Психология общения : учебник / Аминов И.И. — Москва : КноРус, 2019. — 256 с. — (СПО). — ISBN 978-5-406-07626-2. — URL: <https://book.ru/book/934015>— Текст : электронный.
2. Введенская, Л. А. Русский язык. Культура речи. Деловое общение : учебник / Введенская Л. А. — Москва : КноРус, 2019. — 424 с. — (для бакалавров). — ISBN 978-5-406-06518-1. — URL: <https://book.ru/book/929709> (дата обращения: 04.06.2020). — Текст: электронный.
3. Сергеева Е.В. под ред., Черняк В.Д. под ред. и др. Русский язык и культура речи (СПО) Учебник, КноРус, 2017, <http://book.ru/> - электронная библиотека
4. Сухов А.Н. Основы психологии (для СПО) Учебное пособие - М.: КноРус, 2018, <http://book.ru/> - электронная библиотека

Дополнительные источники:

1. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. Учебник. - М.: Академия, 2017
2. Алехина И.И. Имидж и этикет делового человека. М.: «ОЛМА - ПРЕСС Образование», 2008.
3. Громова Н.М. Деловое общение. - М.: Экономиста, 2008 .
4. Кошечкина И.П., Каике А.А. Профессиональная этика и психология делового общения - М.: Юрайт, 2010
5. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления -

М.: Форум, 2009 Электронные ресурсы
Аверина Е.В. Этика делового общения. Видеокурс. 18 уроков по 45 минут.

Интернет- ресурсы:

<http://obuk.ru> - электронная библиотека открытый доступ.

<http://otherreferats.a//best.Ru/culture/00028441-0.htm/> Коллекция рефератов по деловой культуре.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и контрольных работ и внеаудиторных самостоятельных работ.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
1	2
Умения:	
применять правила делового этикета	Оценка по результатам практического занятия № 4 Оценка по результатам выполнения внеаудиторной самостоятельной работы № 7,14.
поддерживать деловую репутацию	Оценка по результатам практического занятия № 6, Оценка по результатам выполнения внеаудиторной самостоятельной работы № 9,10,11.
соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении	Оценка по результатам практических занятий № 3, 5, 6 Оценка по результатам выполнения внеаудиторной самостоятельной работы № 8
пользоваться простейшими приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения в деловой профессиональной обстановке	Оценка по результатам практических занятий № 1,8,9. Оценка по результатам выполнения внеаудиторной самостоятельной работы № 6,13
налаживать контакты с партнёрами	Оценка по результатам практических занятий № 9,10 Оценка по результатам выполнения внеаудиторной самостоятельной работы № 3
организовывать рабочее место	Оценка по результатам практического занятия № 7. Оценка по результатам выполнения внеаудиторной самостоятельной работы № 5
Знания:	
этика деловых отношений	Оценка по результатам выполнения заданий в тестовой форме контрольной работы №2. Оценка по результатам практического занятия № 2
основы деловой культуры в устной и письменной форме	Оценка по результатам выполнения заданий в тестовой форме, оценка по результатам практического занятия № 5. Оценка по результатам выполнения внеаудиторной самостоятельной работы № 8
нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке	Оценка по результатам выполнения контрольных работ №1-2, Оценка по результатам выполнения внеаудиторной самостоятельной работы № 2

основные правила этикета	Оценка по результатам выполнения заданий в тестовой форме контрольной работы №1 Оценка по результатам выполнения внеаудиторной самостоятельной работы № 1
основы психологии производственных отношений	Оценка по результатам выполнения заданий в тестовой форме, оценка за внеаудиторную самостоятельную работу № 12
основы управления и конфликтологии	Оценка по результатам выполнения практических занятий № 9,10, Оценка по результатам выполнения внеаудиторной самостоятельной работы № 14,15

