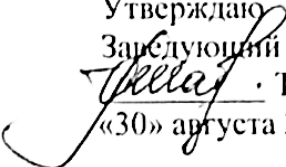
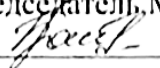


Филиал Государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения
Уфимский колледж индустрии питания и сервиса в г. Стерлитамак

Утверждаю
Заслуженный по УПР
 · Т.Н. Шаталина
«30» августа 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ПРОГРАММА ПОДГОТОВКИ КВАЛИФИЦИРОВАННЫХ РАБОЧИХ
И СЛУЖАЩИХ
ОП 01 ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ
ПО ПРОФЕССИИ:
38.01.02. ПРОДАВЕЦ, КОНТРОЛЕР-КАССИР.

Стерлитамак, 2019

Рассмотрена
Методическим объединением
торгового цикла
филиала ГБПОУ УКИП и С
протокол № 1 от «29» 10. 2019 г.
Председатель, МО
 Ю.А.Бакаева

Одобрена
Советом филиала ГБПОУ УКИП и С
протокол № 1 от «30» 09. 2019 г.

Рабочая программа учебной дисциплины ОП 01 Основа деловой культуры разработана в соответствии с требованиями:

Федерального государственного образовательного стандарта (далее - ФГОС) среднего общего образования;

Федерального государственного стандарта среднего профессионального образования (далее – СПО) по профессии 38.01.02. Продавец, контролер-кассир ;

Рекомендациями по организации получения среднего общего образования в пределах ;освоения образовательных программ среднего профессионального образования на базе основного общего образования с учетом требований федеральных государственных образовательных стандартов и получаемой профессии или специальности среднего профессионального образования (письмо Департамента государственной политики в сфере подготовки рабочих кадров и ДПО Минобрнауки России от 17.03.2015 № 06-259);

Примерной программой учебной дисциплины ОП 01 Основа деловой культуры для профессиональных образовательных организаций, рекомендованной Федеральным государственным автономным учреждением «Федеральный институт развития образования» (далее – ФГАУ «ФИРО») в качестве примерной программы для реализации основной профессиональной образовательной программы СПО на базе основного общего образования с получением среднего общего образования, протокол №3 от 21 июля 2015 г., регистрационный номер рецензии 384 от 23 июля 2015 г. ФГАУ «ФИРО»;

Об уточнении рекомендаций по организации получения среднего общего образования в пределах ;освоения образовательных программ среднего профессионального образования на базе основного общего образования с учетом требований федеральных государственных образовательных стандартов и получаемой профессии или специальности среднего профессионального образования (письмо Департамента государственной политики в сфере подготовки рабочих кадров и ДПО Минобрнауки России от 17.03.2015 № 06-259) и Примерных программ общеобразовательных учебных дисциплин для профессиональных образовательных организаций протокол №3 от 25 мая 2017 г.

Организация-разработчик: филиал ГБПОУ УКИП и С

Разработчики:

Федько Е.Д. - методист

Разработчик:

Шишкова С.Ж. - преподаватель основы деловой культуры.

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10
КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП 01. Основы деловой культуры

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки квалифицированных рабочих и служащих в соответствии с ФГОС СПО по профессии 38.01.02. Продавец, кассир-контролер.

Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников торговли при наличии среднего (полного) общего образования. Опыт работы не требуется.

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки квалифицированных рабочих и служащих:

дисциплина входит в цикл общепрофессиональных дисциплин.

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.
- психологические и эстетические аспекты реализации товара.*

Код	Наименование общих компетенций
-----	--------------------------------

1.4 Выпускник, должен обладать общими компетенциями:

ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 6.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 8.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
ОК 11.	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

1.5. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 88 часов, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 62 часов;
самостоятельной работы обучающегося 26 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	66
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	44
в том числе:	
Лекционные занятия	22
практические занятия	22
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	22
в том числе:	
Выполнение домашних заданий, работа над материалом дополнительной литературы, конспектом лекций, выполнение индивидуальных заданий, выполнение упражнений, подготовка рефератов и творческих работ по темам: «Виды общения» - реферат «Язык телодвижений» - творческая работа «Деловой этикет» - творческая работа «Конфликт в коллективе» - реферат	
Итоговая аттестация	дифференцированный зачет

3.2.Содержание учебной дисциплины ОП 01 Основа деловой культуры

№ темы	Лекционные занятия	Практические занятия			Самостоятельные работы
		Практическая работа	Лабораторная работа	Контрольная работа	
Раздел 1					
1.1	4	4			4
1.2	2	2			4
Раздел 2					
2.1	6	6			4
2.2	6	4			4
2.3	2	2			2
2.4	2	4			4
Итого	22	22			22

92.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины **ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ**

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Этика и культура поведения		20	
Тема 1.1. Этические принципы профессионального поведения	Содержание учебного материала	12	1
	<p>Этика деловых отношений. Этика, мораль, нравственность. Совесть, честь, долг, достоинство, скромность, благородство – основа профессиональной деятельности. Профессиональная этика, профессиональный этикет. Теоретическое и прикладное значение изучения основ этики для продавца. Манеры и этикет в деловом общении. Чувство такта, толерантности. Вежливость, корректность, деликатность и учтивость – как составные личностные качества продавца. Этическое и эстетическое в поведении. Внешняя и внутренняя культура человека.</p>	4	
	<p>Практические занятия Применение правил делового этикета при обслуживании покупателей Анализ торговых ситуаций на предмет соблюдения вежливости, корректности, деликатности, толерантности и учтивости Культура речи продавца в устной и письменной речи. Речевой этикет в построении деловых контактов. Культура телефонных диалогов.</p>	4	2

	Самостоятельная работа обучающихся: -составить примеры торговых ситуаций на проявление деликатности, учтивости, тактичности, деликатности и толерантности	4	
Тема 1.2. Основы деловой культуры в устной и письменной речи.	Содержание учебного материала	8	1
	Деловой этикет. Основные задачи делового этикета. Вербальный и невербальный этикет. Деловая переписка. Деловой протокол, виды деловых писем.	2	
	Практические занятия. Тренинг речевого этикета, культуры речи Анализ допущенных ошибок при взаимодействии с партнерами по деловому общению	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся Составление речевых оборотов при обслуживании покупателей Составление опорного конспекта по теме: «Деловое письмо» Речевой этикет в построении деловых контактов. Комплимент. Сферы действия этикета	4	2
Раздел 2. Психологические аспекты делового общения		46	

Тема 2.1. Нормы и правила общения и поведения в деловой профессиональной обстановке.	Содержание учебного материала		18		
	1 Деловое общение. Коммуникативная компетентность. Коммуникатор, реципиент. Способы воздействия на покупателей в процессе профессионального общения. 2 Классификация общения. Психологические особенности общения в сфере торговли.. 3 Роль восприятия в процессе общения. Понимание в процессе общения. 4 Идентификация. Эмпатия. Рефлексия. Рефлексивное и нерефлексивное слушание. 5 Приемы эффективного общения. Барьеры в общении. 6 Деловая беседа как основная форма делового общения. Коммуникативная компетентность. Стратегия, тактика общения		6		1
	Практические занятия Деловая игра. Самоконтроль, саморегуляция, эмоциональное состояние, выдержка. - Моделирование учащимися профессиональных диалогов с нарушениями этических норм. - Соблюдение этических принципов профессионального общения и поведения продавцом, а также - - Анализ особенностей общения проявляющихся в сфере торговли. - Роль продавца в умении поддерживать деловую репутацию при обслуживании покупателей. Моделирование деловой беседы на тему: «Устройство на работу» Сравнение дискуссии, полемики, диспута. Участие в проведении круглого стола. Советы по улучшению человеческих отношений.		6		2
Самостоятельная работа обучающихся: - составление эталонного диалога продавец-покупатель - реферирование по теме: «Нормы и правила поведения в деловой профессиональной обстановке» - заполнение таблицы «Разновидности делового общения» - составление опорного конспекта по ведению дискуссии, полемики, диспута.		6			
Тема 2.2. Основы психологии производственных отношений	Содержание учебного материала		12		
	1	Психология и сфера торговли. Психология, ее отрасли, методы. Торговая психология. Индивидуально-психологические особенности личности. Структура личности. Характер. Способности..	4		1

	2	Проявление индивидуально-психологических особенностей личности в деловом общении. Темперамент. Типы темпераментов. Поведение продавца и покупателя в зависимости от типа темперамента.		
	3	Воля, волевые и моральные качества личности. Умение контролировать свои действия, поступки, слова в обществе. Забота о профессиональном престиже.		
	4	Чувства и эмоции. Эмоциональные состояния. Стресс, аффект, фрустрация, страсть, настроение. Влияние психических состояний на профессиональную деятельность человека.		
	5	Самоконтроль, саморегуляция, эмоциональное состояние, выдержка. Виды социально-психологического тренинга: аутотренинг, деловая игра, упражнения, дискуссия.		
	6	Психологические и эстетические аспекты реализации товара. Модель поиска. Модель обладания. Факторы, влияющие на решение о покупке. Тактика продавца на различных этапах процесса покупки.		
		Практические занятия. Практическая работа по индивидуально-психологическим особенностям личности. Составление и анализ психологического портрета человека (по карточкам - заданиям) Проведение контроля за поведением продавца и покупателя в зависимости от темперамента. Функции продавца – консультация, показ, аргументация. Тактика поведения продавца при продаже товара. Разбор торговых ситуаций.	4	2
		Самостоятельная работа обучающихся: -составить конспект способов снятия стрессов: упражнения, аутотренинги -реферат, сообщение -составление словаря терминов по теме - составление эталонных диалогов по обслуживанию покупателей в сфере торговли	4	
Тема 2.3. Основы управления и конфликтологии		Содержание учебного материала	8	1

	<p>Конфликт, его структура. Деструктивная и конструктивная функция конфликта. Виды конфликтов в торговой практике. Источники и причины конфликта. Способы протекания конфликтов в сфере торговли. Способы преодоления и профилактики конфликтов в сфере торговли.</p>	2	
	<p>Практические занятия Решение конфликтных ситуаций в торговой практике: - психологический климат в торговом коллективе. Признание человеческой ценности -способы выхода из проблемных, конфликтных ситуаций в торговой практике -профилактика конфликтов в сфере торговли</p>	4	2
	<p>Самостоятельная работа учащихся: -составить схему способов выхода из конфликтных ситуаций и видов конфликтов в сфере торговли Подготовить доклад на тему «Конфликты в сфере общественного питания». Составить блок-схему конфликта, анализ причин его возникновения.</p>	2	
<p>Тема 2.4. Психология социально – ролевого общения</p>	<p>Содержание учебного материала</p>	8	<i>1</i>
	<p>1 Понятие о социальной роли и социально – ролевом общении. Теория взаимодействия Эрика Берна – три эгосостояния. Дифференцированный зачет</p>	1 1	

	<p>Практические занятия Участие в групповом обсуждении темы. Выполнение индивидуально – групповых заданий, создание социально – ролевых диалогов по теме. Обоснование теории Э.Берна применительно к профессии продавца, как проявляются три эгосостояния.</p>	2	2
	<p>Самостоятельная работа учащихся: Выполнение аналитического обзора литературы с использованием электронного или бумажного каталога, справочно – библиографических поисковых систем интернета. Реферирование темы: «Язык телодвижений», «Виды общения»</p>	4	
			2
Всего:		66	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета: организации и технологии розничной торговли;

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- посадочное место преподавателя;
- комплект учебно – наглядных пособий «Деловая культура»
- наглядные пособия: коллекция демонстрационных плакатов, макетов, раздаточный материал;
- видеотека по курсу;
- учебные фильмы по некоторым темам дисциплины;

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением и мультимедиапроектор.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Ильин Е. П. Психология делового общения. -М.: Питер, 2017.
2. Божко М., Голанцев Д. Семь уроков корпоративных конфликтов. - М.: Проспект, 2017.
3. Кузнецов И.Н. Деловое общение.-М., 2016.
4. Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения.-М., 2016г.
5. Бороздина Г.В., Кормнова Н.А. «Психология и этика делового общения», - М., 2015.
6. Сорокина А.В. Основы делового общения. Ростов-на-Дону, 2016.
7. Колесникова Н. Деловое общение. - М.: Флинта, Наука, 2017.
8. Сорокина А. Основы делового общения. - М.: T8RUGRAM, 2017.
9. Жернакова М.Б., Румянцева И.А. Деловые коммуникации. Теория и практика : Учебник для бакалавров. – М.: Юрайт, 2016.

Дополнительные источники:

1. Вершинина Т., Гузикова М., Кочева О. Язык и конфликт. - М.: Флинта, 2017.
2. Макги П. Мастерство общения. Как найти общий язык с кем угодно. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2016.
3. Черепанова Е. С., Аксенова Т., Черепанов В. Философия конфликта: Учебное пособие. - М.: Флинта, 2017.

4. Карнеги Д. Как выработать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично. - М.: Попурри, 2017.

Электронные ресурсы:

<http://psychologi.net.ru/>

<http://www.psychological.ru/>

<http://www.kultura-rechi.ru/>

<http://delovoi-etiket.ru/>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
1	2
уметь:	
Применять правила делового этикета	Оценка правильности выполнения практической работы в сравнении с эталоном. Тестирование. Контроль общения с покупателями в процессе учебной практики.
Поддерживать деловую репутацию	Формирование деловой репутации в учебной деятельности и производственной практике. Соблюдение регламентированных условий деятельности. Формализованное наблюдение в режиме реального времени.
Соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении	Практическая индивидуальная работа. Составление диалогов с использованием речевого этикета. Составление банка профессиональных диалогов. Сравнение с эталонными вариантами диалогов. Контроль речевой культуры в ходе практической работы. Тестирование. Сравнение с эталоном.

Пользоваться простейшими приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Практикоориентированное занятие. Демонстрация приемов социально-психологического тренинга: аутотренинг, упражнения на снятие эмоционального напряжения. Дискуссия, деловая игра. Сравнение с эталоном.
Выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке	Контроль за выполнением этических принципов профессионального поведения и общения на производственной практике.
Налаживать контакты с партнерами	Практическое занятие. Проверка выполнения индивидуальных заданий «Анализ профессиональных диалогов при личных контактах с представителями организаций-поставщиков».
Организовывать рабочее место	Контроль за организацией рабочего места в учебной деятельности и на производственной практике. Наблюдение в режиме реального времени.
знать:	
Этику деловых отношений	Контроль знаний при собеседовании, тестировании. Сравнение с эталоном. Анализ профессиональных деловых игр, дискуссия. Реферирование по темам: «Этикет служебных отношений», «Деловое общение». Сопоставление результатов стандартизированного тестирования с эталоном на зачете.
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	

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

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

Приложение
к рабочей программе учебной дисциплины
Основы деловой культуры

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели результатов подготовки	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
1		2
уметь:		
Применять правила делового этикета	Соблюдает правила делового этикета в практике общения с покупателями, с сотрудниками различного ранга, в общении со старшими по возрасту, со сверстниками и других сферах жизни и деятельности	Оценка правильности выполнения практической работы в сравнении с эталоном. Тестирование. Контроль общения с покупателями в процессе учебной практики.
Поддерживать деловую репутацию	Соблюдает вежливость, корректность, деликатность и учтивость – основные личностные качества продавца	Формирование деловой репутации в учебной деятельности и производственной практике. Соблюдение регламентированных условий деятельности. Формализованное наблюдение в режиме реального времени.
Соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении	Соблюдает речевой этикет, подбирает речевые обороты в устной и письменной речи, используя официально-деловой стиль	Практическая индивидуальная работа. Составление диалогов с использованием речевого этикета. Составление банка профессиональных диалогов. Сравнение с эталонными вариантами диалогов. Контроль речевой культуры в ходе практической работы. Тестирование. Сравнение с эталоном.

Пользоваться простейшими приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Умеет пользоваться приемами саморегуляции и самоконтроля в профессиональной деятельности и в жизни: аутотренингом, упражнениями на снятие эмоциональных напряжений	Практикоориентированное занятие. Демонстрация приемов социально-психологического тренинга: аутотренинг, упражнения на снятие эмоционального напряжения. Дискуссия, деловая игра. Сравнение с эталоном.
Выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой обстановке	Применяет этические принципы профессионального поведения и общения, анализирует поведение сотрудников, совершенствует свое поведение	Контроль за выполнением этических принципов профессионального поведения и общения на производственной практике.
Налаживать контакты с партнерами	Использует этикет в приветствиях, представлениях, в телефонных диалогах, в построении деловых контактов с партнерами, в факсах	Практическое занятие. Проверка выполнения индивидуальных заданий «Анализ профессиональных диалогов при личных контактах с представителями организаций-поставщиков».
Организовывать рабочее место	Организует рабочее место в соответствии с требованиями дизайна, современной эстетики	Контроль за организацией рабочего места в учебной деятельности и на производственной практике. Наблюдение в режиме реального времени.
знать:		
Этику деловых отношений	Знает этические категории, этику, профессиональную этику и мораль	Контроль знаний при собеседовании, тестировании. Сравнение с эталоном.
Основы деловой культуры в устной и письменной форме	Умеет составлять диалоги в речевой и письменной профессиональной деятельности, используя вербальные и невербальные выразительные средства	Анализ профессиональных деловых игр, дискуссия. Реферирование по темам: «Этикет служебных отношений», «Деловое общение».
Нормы и правила поведения и общения в деловой обстановке	Знает и использует этические принципы профессионального поведения, обладает искусством слушать собеседника	Сопоставление результатов стандартизированного тестирования с эталоном на зачете.
Основные правила этикета	Определяет значимость правил этикета в различных сферах жизни и профессиональной деятельности	
Основы психологии производственных отношений	Использует знания в области индивидуально-психологических особенностей личности: темперамент, характер, эмоциональные состояния	
Основы управления и конфликтологии	Знает виды конфликтов, их причины, называет способы выхода из конфликтных ситуаций в сфере торговли	

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

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