

**ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ ИВАНОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ТЕЙКОВСКИЙ МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.01

ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА

38.01.02 Продавец контролер-кассир

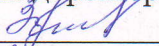
г.Тейково, 2016г.

СОГЛАСОВАНО

Председатель МК

 /Амирханова А.П./Протокол № 1 от « 26 » 08 2016г.**УТВЕРЖДАЮ**

Зам. директора по УПР

 /И.П.Зонтова /« 26 » 08 2016г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) среднего профессионального образования (далее СПО) по профессии 100701.01 Продавец, контролер-кассир (Приказ Минобрнауки России от 02.08.2013 N 723 (ред. от 09.04.2015))

Организация-разработчик: ОГБПОУ ТМК

Разработчики:

Ларина Надежда Михайловна –преподаватель русского языка и литературы ОГБПОУ ТМК

Венедиктова Ольга Владимировна – преподаватель спецдисциплин ОГБПОУ ТМК

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Основы деловой культуры»

1.1. Область применения примерной программы

Рабочая программа учебной дисциплины «Основы деловой культуры» является частью ОПОП программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих, разработанной в соответствии с ФГОС по профессии СПО 38.01.02 «Продавец, контролер-кассир», входящей в укрупненную группу профессий 38.00.00 «Экономика и управление».

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована при подготовке квалифицированных рабочих и служащих по профессии:

- 031601.01 «Агент рекламный».

в профессиональной подготовке рабочих по профессиям:

- 17351 «Продавец непродовольственных товаров»;
- 17353 «Продавец продовольственных товаров»;
- 12721 «Кассир торгового зала»;
- 12965 «Контролер-кассир»;

в дополнительном профессиональном образовании при повышении квалификации и переподготовке работников в области торговли при наличии среднего (полного) общего образования. Опыт работы не требуется.

Формируемые компетенции при освоении учебной дисциплины ОП.03 «Организация и технология розничной торговли»

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 Правилами продажи 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.

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.
- ПК 3.5. Осуществлять контроль сохранности товарно-материальных ценностей.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

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

В результате освоения учебной 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 учебной 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.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 51 час, в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 34 часа;
- самостоятельной работы обучающегося 17 часов.

2. СТРУКТУРА И РАБОЧЕЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «Основы деловой культуры»

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Количество часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	51
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	34
в том числе:	
лабораторные работы	-
практические занятия	3
контрольные работы	6
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	17
в том числе:	
внеаудиторная самостоятельная работы	17
Итоговая аттестация в форме зачета, в т.ч. с использованием тестов	

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Этика деловых отношений.	Содержание	6	2
	1. Этика и эстетика как часть культуры общества	1	
	2. Сферы эстетической и этической культуры	1	
	3. Этические нормы делового общения	1	
	4. Профессиональная этика. Деловой этикет.	1	
Самостоятельная работа: Написать эссе на тему «Профессиональная этика» Подготовить доклад «Деловой этикет в профессии» Подготовить реферат по теме «Профессиональный кодекс продавца»	5. Культура общения в сфере профессиональной деятельности Контрольная работа по теме: «Этика деловых отношений».	2	
		4	
Раздел 2. Основы деловой культуры в устной и письменной форме.	Содержание	7	2
	1. Культура телефонного общения, этикет в деловом диалоге по телефону.	1	
	2. Деловая беседа.	1	
	3. Деловой протокол. Деловая переписка. Практическая работа: Составление делового письма.	2	
	4. Визитная карточка в деловой жизни	1	
Самостоятельная работа: Составить кроссворд «Деловая беседа и переписка»	5. Особенности национальной этики Контрольная работа по теме: «Основы деловой культуры в устной и письменной форме»	2	
		1	2-3
Самостоятельная работа:		2	
Раздел 3. Нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке.	Содержание	4	2
	1. Психология общения. Этикет в деловом общении работников торговли	1	
	2. Искусство общения. Составление резюме. Собеседование при поступлении на работу.	1	
	3. Культура межличностных контактов. Контрольная работа по теме: «Нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке».	2	
Самостоятельная работа:		2	

Раздел 4. Основные правила этикета.	Содержание		
	1. Понятие этикета. Профессиональная этика работников торговли.	6	2
	2. Нормы и правила профессионального поведения в деловой обстановке.	1	
	3. Понятие имиджа работника торговли, его основные составляющие: внешний облик, манеры поведения, речь, умение общаться с людьми.	1	
	4. Интерьер рабочего помещения. Организация рабочего места. <i>Контрольная работа по теме: «Основные правила этикета».</i>	2	
Самостоятельная работа:			
Подготовить сообщение «Содержание понятий «этика, мораль, нравственность».		2	
Подготовить сообщение «Умение налаживать контакты с партнёрами. Деловая репутация»			
Раздел 5. Основы психологии производителей отношений.	Содержание		
	1. Психология торговли, её задачи, значение для деятельности продавца.	5	2
	2. Психологические основы взаимоотношений продавца и покупателя. Средства изучения психологии покупателей.	1	
	3. Распространенные психотипы покупателей.	1	
	4. Психологические факторы покупок. Мотивы покупок. <i>Контрольная работа по теме: «Основы психологии производителей отношений».</i>	2	
Самостоятельная работа:			
Подготовить презентацию «Психологические факторы покупок		3	
Раздел 6. Основы управления конфликтами.	Содержание		
	1. Темперамент. Типология темперамента.	6	2
	2. Конфликт и его структура. Виды конфликтов. <i>Практическая работа.</i>	1	
	Составить таблицу «Виды конфликтов»	3	
	Подготовить ситуацию «Конфликтная ситуация и выход из нее»		
3. Правила поведения в конфликтах. <i>Контрольная работа по теме: «Основы управления конфликтами».</i>		2	
			2-3

	Самостоятельная работа: Эссе на тему «Добро и зло» Подготовить презентацию «Конфликтная ситуация»	4	
--	---	---	--

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета «Деловая культура», учебный магазин продовольственных товаров, учебный магазин непродовольственных товаров.

Оборудование учебного кабинета

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-наглядных пособий «Деловая культура»

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением, принтер, сканер, модем (спутниковая система), мультимедиа проектор.
- телевизор
- DVD

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

- Г.М. Шеламова Деловая культура и психология общения. Учебник для НПО - М.: ПрофОбрИздат, 2002 г.

Дополнительные источники.

И-Р 1 <http://ladycity.ru/doc/536>

Дидактическое и методическое обеспечение:

- пособия по разделам программы;
- паспорт КМО по темам программы;
- комплект КИМ для проведения промежуточной и итоговой аттестации;
- Интернет-ресурс.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
уметь:	Текущий тематический рубежный контроль (в том числе и с использованием тестирования);
применять правила делового этикета;	
поддерживать деловую репутацию;	
соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении;	отчеты о выполнении самостоятельных работ, исследовательских проектов творческих работ;
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;	итоговая аттестация - зачет (в том числе с использованием тестирования)
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.	