

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

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.01

ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА

по профессии среднего профессионального образования

38.01.02 Продавец контролер-кассир

г.Тейково, 2018г.

0

**Документ подписан
электронной подписью**

05.08.2122:47

Сертификат: 0186488E00D6ABA18346EBA16D69C063BC

Кем выдан: ООО "Компания "Тензор"

Владелец: Тюленева Фаина Степановна ДИРЕКТОР ОГБПОУ ТМК

Действителен: с 2020-06-10 08:28:02 по 2021-09-10 08:28:02

подпись верна

Рассмотрено
на заседании методической комиссии
«31» августа 2018г.
протокол № 1
председатель методической комиссии
_____/А.П.Амирханова/

Утверждаю
Директор ОГБПОУ ТМК
_____/Ф.С.Тюленева
Приказ от «31» августа 2018г. №220-а

Рассмотрено
на заседании
педагогического совета
Протокол от «10» сентября 2018 г.
№ 1

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 – мастер производственного обучения ОГБПОУ ТМК

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ»

Документ подписан
электронной подписью
05.08.2122:47
Сертификат: 0186488E00D6ABA18346EBA16D69C063BC
Кем выдан: ООО "Компания "Тензор"
Владелец: Тюленева Фаина Степановна ДИРЕКТОР ОГБПОУ ТМК
Действителен: с 2020-06-10 08:28:02 по 2021-09-10 08:28:02
подпись верна

1.1. Область применения примерной программы

Рабочая программа учебной дисциплины «**Основы деловой культуры**» является частью 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.01 «Основы деловой культуры»

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.

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.

1.2. 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»

**Документ подписан
электронной подписью**
05.08.2122:47
Сертификат: 0186488E00D6ABA18346EBA16D69C063BC
Кем выдан: ООО "Компания "Тензор"
Владелец: Тюленева Фаина Степановна ДИРЕКТОР ОГБПОУ ТМК
Действителен: с 2020-06-10 08:28:02 по 2021-09-10 08:28:02
подпись верна

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	10
контрольные работы	1
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	17
в том числе:	
внеаудиторная самостоятельная работы	17
Промежуточная 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
	Содержание	6	2
Раздел 1. Этика деловых отношений.	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	
	5. Культура общения в сфере профессиональной деятельности	1	
	6. Практическое занятие №1. «Основные правила делового этикета»	1	
Самостоятельная работа: Написать эссе на тему «Профессиональная этика» Подготовить доклад «Деловой этикет в профессии» Подготовить реферат по теме «Профессиональный кодекс продавца»		4	
	Содержание	8	2
Раздел 2. Основы деловой культуры в устной и письменной форме.	1. Культура телефонного общения, этикет в деловом диалоге по телефону	1	
	2. Деловая беседа.	1	
	3. Деловой протокол. Деловая переписка.	1	
	4. Визитная карточка в деловой жизни	1	
	5. Особенности национальной этики	1	
	6 Практическое занятие №2. «Защита деловой репутации»	1	
	7. Практическое занятие №3. «Культура деловой речи»	2	
Самостоятельная работа: Составить кроссворд «Деловая беседа и переписка»		2	
Раздел 3. Нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке.	Содержание	6	2
	1. Психология общения .Этикет в деловом общении работников торговли	1	
	2. Искусство общения. Собеседование при поступлении на работу.	1	
	3. Культура межличностных контактов.	1	
	4. Практическое занятие №4. «Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения»	2	
	5. Практическое занятие № 5 «Нормы и правила поведения, общения в деловой профессиональной обстановке»	1	
Самостоятельная работа:		2	

**1 Документ подписан
электронной подписью**
06.08.2122:47

Сертификат: 0186438E00D6A16346EBA16D69C063BC
Кем выдан: ООО "Компания "Тензор"
Владелец: Тюленева Фаина Степановна ДИРЕКТОР ОГБПОУ ТМК
Действителен: с 2020-06-10 08:28:02 по 2021-09-10 08:28:02
подпись верна

Подготовка сообщения «Резюме на работу»			
	Содержание	5	2
Раздел 4. Основные правила этикета.	1. Понятие этикета. Профессиональная этика работников торговли.	1	
	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.	1	
	5. Практическое занятие № 6. «Планировка рабочего места»	1	
Самостоятельная работа: Подготовить сообщение «Содержание понятий «этика, мораль, нравственность»». Подготовить сообщение «Умение налаживать контакты с партнёрами. Деловая репутация»		2	
	Содержание	5	2
Раздел 5. Основы психологии производственных отношений.	1. Психология торговли, её задачи, значение для деятельности продавца.	1	
	2. Психологические основы взаимоотношений продавца и покупателя. Средства изучения психологии покупателей.	1	
	3. Распространенные психотипы покупателей.	1	
	4. Психологические факторы покупок. Мотивы покупок.	1	
	5. Практическое занятие №7. «Установление контактов»	1	
	Самостоятельная работа: Подготовить презентацию «Психологические факторы покупок»	3	
	Содержание	4	2
Раздел 6. Основы управления конфликтами.	1. Темперамент. Типология темперамента.	1	
	2. Конфликт и его структура. Виды конфликтов. Правила поведения в конфликтах	1	
	3. Практическое занятие № 8. Решение ситуативных задач «Конфликтная ситуация и выход из нее»	1	
	4. ЗАЧЕТ	1	
			2-3

**Документ подписан
электронной подписью**
05.08.2122:47
Сертификат: 0186488E00D6ABA18346EBA16D69C063BC
Кем выдан: ООО "Компания "Тензор"
Владелец: Тюленева Фаина Степановна ДИРЕКТОР ОГБПОУ ТМК
Действителен: с 2020-06-10 08:28:02 по 2021-09-10 08:28:02
подпись верна

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

**Документ подписан
электронной подписью**
05.08.2122:47
Сертификат: 0186488E00D6ABA18346EBA16D69C063BC
Кем выдан: ООО "Компания "Тензор"
Владелец: Тюленева Фаина Степановна ДИРЕКТОР ОГБПОУ ТМК
Действителен: с 2020-06-10 08:28:02 по 2021-09-10 08:28:02
подпись верна

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.

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 , 2012 г.

Дополнительные источники.

И-Р 1 <http://ladycity.ru/doc/536>

<https://studfiles.net/preview/2262519/page:2/>

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); отчеты о выполнении самостоятельных работ, практических работ; итоговая аттестация - зачет (в том числе с использованием тестирования)
<i>применять правила делового этикета;</i>	
<i>поддерживать деловую репутацию;</i>	
<i>соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении;</i>	
<i>пользоваться простейшими приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</i>	
<i>выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;</i>	
<i>налаживать контакты с партнерами;</i>	
<i>организовывать рабочее место;</i>	
знать:	
<i>этику деловых отношений;</i>	
<i>основы деловой культуры в устной и письменной форме;</i>	
<i>нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;</i>	
<i>основные правила этикета;</i>	
<i>основы психологии производственных отношений;</i>	
<i>основы управления и конфликтологии.</i>	

**Документ подписан
электронной подписью**
05.08.2122:47
Сертификат: 0186488E00D6ABA18346EBA16D69C063BC
Кем выдан: ООО "Компания "Тензор"
Владелец: Тюленева Фаина Степановна ДИРЕКТОР ОГБПОУ ТМК
Действителен: с 2020-06-10 08:28:02 по 2021-09-10 08:28:02
подпись верна

**Документ подписан
электронной подписью**
05.08.2122:47
Сертификат: 0186488E00D6ABA18346EBA16D69C063BC
Кем выдан: ООО "Компания "Тензор"
Владелец: Тюленева Фаина Степановна ДИРЕКТОР ОГБПОУ ТМК
Действителен: с 2020-06-10 08:28:02 по 2021-09-10 08:28:02
подпись верна