

Департамент образования и науки Тюменской области
ГАПОУ ТО «Ишимский многопрофильный техникум»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01. Основы деловой культуры


Профессия 38.01.02. Продавец, контролер-кассир


2021 г.

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.01. Основы деловой культуры составлена в соответствии с ФГОС СПО по профессии 38.01.02. Продавец, контролер-кассир утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 02.08.2013 г. №723

Разработчик:

Саукова Наталия Васильевна, преподаватель первой категории ГАПОУ ТО «Ишимский многопрофильный техникум»

Рассмотрено на заседании ЦК
Протокол № 1 от « 31 » августа 2021г.
Председатель ЦК 

Утверждаю:
Зам. директора по УПР
ГАПОУ Тюменской области
«Ишимский многопрофильный техникум»
 /Н.В. Осипенко/
« 31 » августа 2021г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01. ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ

1.1. Область применения примерной программы

Рабочая программа общепрофессиональной дисциплины является частью рабочей основной профессиональной образовательной программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих по профессии 38.01.02 Продавец, контролер-кассир, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 02.08.2013г. № 723

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Предмет изучается в общепрофессиональном цикле, может быть использована в рамках профессиональной подготовки при освоении профессии «Продавец продовольственных товаров», «Продавец непродовольственных товаров», «Контролер-кассир», «Кассир торгового зала».

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;

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.

Данная дисциплина способствует формированию **общих и профессиональных компетенций:**

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей 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-коммуникативные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.

Освоение содержания учебной дисциплины ОП.01. Основы деловой культуры обеспечивает достижение обучающимися следующих результатов реализации программы воспитания:

ЛР 2 Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.

ЛР 3 Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.

ЛР 6 Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.

ЛР 11 Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.

ЛР 12 Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.

2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01. ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	48
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	32
в том числе:	
теоретические занятия	12
практические занятия	20
Самостоятельная работа	16
Итоговая аттестация в формате дифференцированного зачета	

2.2. Содержание учебной дисциплины ОП.01. Основы деловой культуры

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)		Уровень усвоения	Количество часов	Код ЛР реализации программы воспитания
1	2		3	4	5
Тема 1. Этика и культура поведения	Содержание				
	1	Общие сведения об этической культуре Что такое этика, понятие о морали. Основные этические категории. Этика делового общения. Совесть, долг, достоинство, скромность, благородство как неотъемлемая часть культуры делового общения.	2	2	ЛР 11
	2	Культура телефонного общения. Правила культуры общения по телефону. Как пригласить к телефону коллегу? Чего нельзя делать во время телефонного разговора. Почему нельзя использовать служебный телефон для личных разговоров?	2		
	3	Деловой этикет продавца Понятие об этикете. Понятие о манере поведения. Понятие о деловом этикете. Основные заповеди делового этикета	2		ЛР 2
	4	Речевой этикет продавца Культура устной речи. Культура письменной речи	2		
	5	Деловая беседа, переписка, деловой протокол Подход к организации деловой беседы. Этапы проведения деловой беседы. Служебная переписка. Общие правила внутренней переписки. Понятие о деловом протоколе	2		ЛР 3
	6	Интерьер рабочего помещения Что такое интерьер. Важнейшие моменты, касающиеся интерьера офиса.	2		ЛР 11
	Практическое занятие 1. Составление ситуативных задач на тему: «Общение продавца с покупателем». Составление приемов и их использование в ролевой игре на тему: «Как прекратить разговор с многословным собеседником?». Ответы на вопросы для самопроверки. Подобрать пословицы, поговорки о культуре		3	6	ЛР 2, 3, 11

Тема 2. Психологические аспекты делового общения	поведения. Составление деловых писем.				
	Самостоятельная работа			4	
	Содержание				
	1	Общение – основа человеческого бытия. Понятие об общении. Что такое деловое общение. Описание девяти абстрактных типов собеседников.	2	4	ЛР 3
	2	Классификация общения Формы общения: непосредственное, опосредованное, прямое, косвенное, массовое, межличностное. Три основных типа межличностного общения: императивное, манипулятивное, диалогическое. Правила ведения дискуссий.	2		
	3	Роль восприятия в процессе общения. Особенности восприятия. Фактор привлекательности. Отношения к нам со стороны окружающих. Типичные искажения в процессе восприятия.	2		ЛР 12
	4	Понимание в процессе общения. Механизмы познания и понимания: идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия, стереотипизация	2		ЛР 12
	5	Общение как взаимодействие. Типы взаимодействия: родитель, взрослый, ребенок, кооперация, конкуренция. Ориентация на понимание.	2		ЛР 2
	6	Общение как коммуникация Вербальный обмен информацией.. Барьеры непонимания. Барьеры социально-культурного различия. Невербальные средства общения: мимика, улыбка, взгляд, жест, поза.	2		ЛР 12
	7	Успех делового общения. Кодекс культуры общения продавца с покупателем Виды эффективного слушания. Приемы повышения эффективности общения. Кодекс культуры общения продавца с покупателем	2		ЛР 3
	8	Секреты общения в поисках работы. Как составить резюме Советы для тех, кто ищет работу.	2		ЛР 2
	9	Тренинг этапов общения «Развитие общительности». Знакомство. Привлечение к себе внимания. Развитие речевых навыков. Навыков обратной связи с собеседником. Символика. За что мы любим. Цвета эмоций.	2		ЛР 12
	10	Ролевая игра: «Культура общения продавца с покупателем» .Инсценировка различных деловых ситуаций от обычных до сложных неожиданных.	2		ЛР 12

	Практическое занятие 2. Письменно проанализировать сущность понятий доброжелательность, вежливость, тактичность. Проведение теста: «Приятно ли с вами общаться?» Написание сочинения на тему: «Какие личностные особенности затрудняют общение?» Участие в ролевой игре. Составление плана текста.		3	4	ЛР 2, 3, 12
	Самостоятельная работа				
Тема 3. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении.	Содержание				
	1	Темперамент. Что такое личность, Типы темперамента Динамическая характеристика психической деятельности человека	2	2	ЛР 12
	2	Характер и воля. Что такое характер человека? Основные черты характера человека. Что такое воля. Основные этапы волевого процесса. Основные волевые качества	2		ЛР 12
	3	Способности- важное условие успеха в профессиональной деятельности. Природные предпосылки развития способностей. Виды способностей. Способности, умения и знания.	2		ЛР 11
	4	Эмоции и чувства. Что такое эмоции? Виды эмоций. Виды чувств.	2		ЛР 12
	Практическое занятие 3. Проведение теста: «Тип темперамента». Составление таблицы зависимости темперамента и вида деятельности. Составить таблицу приемов , способствующих формированию волевых качеств личности/		3	4	ЛР 11, 12
	Самостоятельная работа			4	
Тема 4. Конфликты в деловом общении	Содержание				
	1	Конфликт и его структура Что такое конфликт? Типы конфликтов Типы конфликтогенов.	2	2	
	2	Стратегия поведения в конфликтных ситуациях. Виды конфликтов. Деструктивные конфликты. Конструктивные конфликты	2		ЛР 3

	3	Правила поведения в конфликтах. Кодекс поведения в конфликте. Табу в конфликтной ситуации.	2		ЛР 2, 3
	4	Ролевая игра. Инсценировка различных конфликтных ситуаций от обычных до сложных и неожиданных, и нахождение пути выхода из конфликтных ситуаций.	2		
	Практическое занятие 4. Ответы на вопросы анкеты: «Какие причины, по - вашему, вызывают конфликты в торговом зале?». «Чем вас не устраивает ваша будущая профессия?» Ответы на вопросы. Написание сочинения - миниатюры на тему: «Человек, не умеющий улыбаться, не должен открывать магазин». Участие в ролевой игре.		3	6	ЛР 2, 3
	Самостоятельная работа			4	
		Дифференцированный зачет.		2	
		Всего:		48	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01. ОСНОВЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины оп.01. Основы делового общения требует наличия учебного кабинета деловой культуры.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно- методической документации

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- мультимедиапроектор;
- интерактивная доска smartboard;
- программное обеспечение notebook

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1.Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: Учебник для начального проф. образования; Учебное пособие для сред. проф. образования - 8-е изд.,перераб. и доп. - ('Начальное профессиональное образование)

Дополнительные источники:

1.Е. Самсонова «Если покупатель говорит «нет».2-е изд.- СПб. Питер, 2015- 100с.

2.Аллан Пиз «Искусство продавать». Секреты успешных продаж пер. с англ.Т. Новиковой. М. Эксмо, 2014.- 144с.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.01. ОСНОВЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

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	
применять правила делового этикета;	Решение ситуационных задач. Тестовый контроль. Устный опрос. Письменный опрос
поддерживать деловую репутацию;	Решение ситуационных задач. Тестовый контроль. Устный опрос. Письменный опрос
соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении;	Составление делового письма. Тестовый контроль. Устный опрос. Письменный опрос
пользоваться простейшими приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	Решение ситуационных задач. Тестовый контроль. Устный опрос. Письменный опрос
выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;	Решение ситуационных задач. Тестовый контроль. Устный опрос. Письменный опрос
организовывать рабочее место;	Тестовый контроль. Устный опрос. Письменный опрос
Знать	
этику деловых отношений;	Решение ситуационных задач. Тестовый контроль. Устный опрос. Письменный опрос
основы деловой культуры в устной и письменной форме;	Составление делового письма. Тестовый контроль. Устный опрос. Письменный опрос
нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;	Тестовый контроль. Устный опрос. Письменный опрос
основные правила этикета;	Тестовый контроль. Устный опрос. Письменный опрос
основы психологии производственных отношений;	Тестовый контроль. Устный опрос. Письменный опрос

Результаты реализации программы воспитания	Формы и методы контроля и оценки
ЛР 2 Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно	Проведение устной беседы. Выполнение практических заданий 1-4

взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций	
ЛР 3 Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих	Проведение устной беседы. Выполнение практических заданий 1-4
ЛР 6 Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях	Проведение устной беседы. Выполнение практических заданий 1-4
ЛР 11 Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры	Проведение устной беседы. Выполнение практических заданий 1-4
ЛР 12 Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания	Проведение устной беседы. Выполнение практических заданий 1-4