

ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ ЛИЦЕЙ»

Рассмотрено
на методической комиссии
преподавателей и мастеров
производственного обучения
по профессиям «Повар, кондитер», «Продавец, контролёр-кассир»
протокол № 10
от «15» июня 2020 г.
Руководитель МК _____
Черемисина С.А.

Согласовано
Зам.директора по ТО ОГПОБУ
«Многопрофильный лицей»
_____ Федорева Н.Н.
«26» июня 2020 г.

Утверждаю
Директор ОГПОБУ
«Многопрофильный лицей»
_____ Сычёва Н.И.
«26» июня 2020 г.

Рабочая программа

Образовательная область: А. Обязательное обучение
ОП.00.Общепрофессиональный учебный цикл

Дисциплина: ОП.01 Основы деловой культуры

Разработчик: Скотникова И.В. методист ОГПОБУ «Многопрофильный лицей»

Место разработки программы: с.Амурзет, 2020 г.

Аннотация к рабочей программе учебной дисциплины «Основы деловой культуры»

Программа общепрофессиональной учебной дисциплины «Основы деловой культуры», разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО), является частью образовательной программы среднего профессионального образования программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих разработана в соответствии с ФГОС СПО по профессии СПО 38.01.02. «Продавец, контролер-кассир».

Организация-разработчик: ОГПОБУ «Многопрофильный лицей».

Разработчик: Скотникова И.В. методист ОГПОБУ «Многопрофильный лицей».

Целью изучения дисциплины является формирование базовых знаний, получение первичных профессиональных навыков для освоения профильных дисциплин и профессиональных модулей и применения их в сфере профессиональной деятельности.

Основными задачами дисциплины выступают изучение и усвоение:

- этикета деловых отношений;
- основ культуры устного и письменного общения;
- норм и правил поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;
- основ психологии производственных отношений;
- правил поведения в конфликтных ситуациях.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен иметь практический опыт: делового этикета с умением поддерживать деловую репутацию в деловом общении с руководством и рабочим коллективом, а так же при налаживании контактов с партнёрами.

Учебная дисциплина «Основы деловой культуры» обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС СПО по профессии по профессии 38.01.02 «Продавец, контролёр-кассир». Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии профессиональных (ПК) и общих (ОК) компетенций:

Код Наименование результата обучения

ПК 1.1 Проверять качество, комплектность, количественны 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.

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, покупателями.

ОК 7. Соблюдать правила реализации товаров в соответствии с действующими санитарными нормами и правилами, стандартами и Правилами продажи товаров.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

У 1. Применять правила делового этикета;

У 2. Поддерживать деловую репутацию;

У 3. Соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении;

У 4. Пользоваться простейшими приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

У 5. Выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;

У 6. Налаживать контакты с партнерами;

У 7. Организовывать рабочее место.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

З 1. Этику деловых отношений;

- 3 2. Основы деловой культуры в устной и письменной форме;
- 3 3. Нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;
- 3 4. Основные правила этикета;
- 3 5. Основы психологии производственных отношений;
- 3 6. Основы управления и конфликтологии.

Максимальной учебной нагрузки обучающегося 37 часов, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 25 часов;
лекции, уроки – 5 часов;
практические занятия - 20 часов.
Самостоятельная работа обучающегося - 12 часов.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ»	стр. 6
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ»	9
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ»	12
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ»	13

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ»

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью образовательной программы среднего профессионального образования (далее ОП СПО) по программе подготовки квалифицированных рабочих, служащих (далее ППКРС).

Программа разработана в соответствии с ФГОС СПО по профессии 38.01.02 «Продавец, контролер - кассир»

1.2. Место учебной дисциплины в структуре ОП СПО по ППКРС:

А. Обязательное обучение

Общепрофессиональный учебный цикл

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

Целью изучения дисциплины является формирование базовых знаний, получение первичных профессиональных навыков для освоения профильных дисциплин и профессиональных модулей и применения их в сфере профессиональной деятельности.

Основными задачами дисциплины выступают изучение и усвоение:

- этикета деловых отношений;
- основ культуры устного и письменного общения;
- норм и правил поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;
- основ психологии производственных отношений;
- правил поведения в конфликтных ситуациях.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **иметь практический опыт**: делового этикета с умением поддерживать деловую репутацию в деловом общении с руководством и рабочим коллективом, а так же при налаживании контактов с партнёрами.

Учебная дисциплина «Основы деловой культуры» **обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций** по всем видам деятельности ФГОС СПО по профессии по профессии 38.01.02 «Продавец, контролёр-кассир». Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии профессиональных (ПК) и общих (ОК) компетенций:

Код	Наименование результата обучения
ПК 1.1	Проверять качество, комплектность, количественны 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.
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, покупателями.
ОК 7.	Соблюдать правила реализации товаров в соответствии с действу-

ющими санитарными нормами и правилами, стандартами и Правилами продажи товаров.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

- У 1. Применять правила делового этикета;
- У 2. Поддерживать деловую репутацию;
- У 3. Соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении;
- У 4. Пользоваться простейшими приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- У 5. Выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;
- У 6. Налаживать контакты с партнерами;
- У 7. Организовывать рабочее место.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- З 1. Этику деловых отношений;
- З 2. Основы деловой культуры в устной и письменной форме;
- З 3. Нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;
- З 4. Основные правила этикета;
- З 5. Основы психологии производственных отношений;
- З 6. Основы управления и конфликтологии.

1.4. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося **37** часов, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 25 часов;
лекции, уроки – 5 часов;
практические занятия - 20 часов.
Самостоятельная работа обучающегося - 12 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ»

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	<i>Объем часов</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	37
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	25
в том числе:	
лекции, уроки	5
практические занятия	20
Самостоятельная внеаудиторная работа обучающегося	12
Форма итоговой аттестации: дифференцированный зачёт	

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

Наименование разделов и тем программы	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
3 курс 2 полугодие – 25 часов			
1. Эстетическая культура	Содержание учебного материала	1	1
	Общие понятия о культуре общения. Сущность культуры общения		
	Эстетическая культура. Эстетическое воспитание		
2. Этическая культура	Содержание учебного материала	1	1
	Общие понятия об этической культуре		
	Профессиональная этика		
	Словесный этикет		
	Практическая работа №1. Знакомство - Визитка	2	2-3
	Практическая работа № 2. Знакомство - Резюме	2	
	Самостоятельная внеаудиторная работа: Составить конспект по темам: - поведение человека, правила и нормы; - требования к поведению работника торговли: вежливость, тактичность	2 2	3
3. Психология общения	Содержание учебного материала	1	1
	Классификация и общие понятия об общении		
	Проявление индивидуальных особенностей личности. Темперамент		
	Способности, эмоции и чувства		
	Конфликты в деловом общении. Структура конфликта		
	Стратегия поведения в конфликтной ситуации		
	Правила поведения в конфликтной ситуации		
	Понимание в процессе общения		
	Практическая работа № 3. Транзактный анализ	2	2-3
	Практическая работа № 4. Конфликтогены	2	
	Самостоятельная работа учащихся: Составить конспект по темам: - психические процессы, свойства - коммуникативные умения и навыки	1 1	
4. Культура общения в сфере обслуживания	Содержание учебного материала	1	1
	Общение как взаимодействие		
	Аргументы и их влияние на эффективность общения		

живания	Роль восприятия в процессе общения			
	Общение в поисках работы			
	Деловая переписка			
	Практическая работа №5. Культура обслуживания	2	2-3	
	Практическая работа №6. Деловое письмо	2		
	Практическая работа № 7. Специальность	2		
	Самостоятельная работа учащихся: Составить конспект по темам: - техника общения, средства общения - правила поведенческого этикета - общение в поисках работы		1 1 1	3
5. Имидж работника. Культура речи	Деловой стиль костюма	1	1	
	Интерьер рабочего помещения			
	Основные требования к речи. Культура телефонного общения			
	Речевой этикет в деловом общении. Успех делового общения			
	Практическая работа №8. Деловой этикет	2	2-3	
	Практическая работа № 9. Профессиональная ориентация	2		
	Практическая работа № 10. Реклама продукции	1		
	Самостоятельная работа учащихся: - основные составляющие имиджа делового человека - основные требования к интерьеру помещения - элементы речевого этикета		1 1 1	3
	Дифференцированный зачёт	1		3
		Всего: 37 5 ТО + 20 ПР + 12СР		

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ»

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета «Основы деловой культуры»

Оборудование учебного кабинета:

Учебная доска,

Рабочее место преподавателя (стол, стул),

Рабочие места обучающихся (парты, стулья).

Дидактические средства обучения:

Плакаты,

схемы,

видеофильмы,

презентации.

Технические средства обучения:

проектор,

ПК,

экран.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Ботавина Р.Н. Этика деловых общений. – М.: Дело, 2001

2. Шеламова М.Г. Деловая культура и психология общения. – М.: ПрофОбрИздат, 2002

Дополнительные источники:

1. Морозов А.В. Деловая психология. – М.: Союз, 2000

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ»

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Проверяемые знания:	практические занятия, контрольное тестирование, индивидуальные задания, проекты, исследования
З 1. Основные области эстетической деятельности человека	
З 2. Понятие об эстетическом вкусе	
З 3. Общие понятия об этической культуре, профессиональной этике	
З 4. Нравственные требования к профессиональному поведению работника предприятий торговли	
З 5. Сферы действия этикета	
З 6. Основы общения, его виды и функции	
З 7. Специфику трудовой деятельности работника торговли	
З 8. Правила поведения в конфликтах	
З 9. Основные составляющие имиджа делового человека	
З 10. Основные требования к интерьеру помещений	
З 11. Правила содержания рабочих мест	
З 12. Основные требования к речи	
Проверяемые умения:	практические занятия, контрольное тестирование, индивидуальные задания, проекты, исследования
У 1. Давать оценку окружающей действительности и результатам профессиональной деятельности с применением знаний о категориях эстетики	
У 2. Делать развернутые сообщения о событиях в культурной жизни страны, края, училища	
У 3. Устанавливать позитивный стиль общения, ведущий к	

желательному результату
У 4. Вести диалог, владеть навыками ведения дисциплин
У 5. Проявлять терпение, тактичность, приветливость в установлении контакта
У 6. Пользоваться правилами этикета в деловом общении
У 7. Подбирать интерьер рабочих помещений
У 8. Составлять визитку, резюме, рекламу
У 9. Разрешать конфликты