

ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ ЛИЦЕЙ»

Рассмотрено
на методической комиссии
преподавателей и мастеров
производственного обучения
по профессиям «Повар, конди-
тер», «Продавец, контролёр-
кассир»
протокол № _____
от « _____ » июня 2023 г.
Руководитель МК _____
Черемисина С.А.

Согласовано
Зам. директора по ТО
ОГПОБУ «Многопрофиль-
ный лицей»
_____ Федорева Н.Н.
« 26 » июня 2023 г.

Утверждаю
директор ОГПОБУ «Много-
профильный лицей»
_____ Королёв А.Г.
« 26 » июня 2023 г.

Рабочая программа

Образовательная область: А. Обязательное обучение
ОП.07.Общепрофессиональный учебный цикл

Дисциплина: ОП.07 Основы деловой культуры

Составитель: Федорева Н.Н. заместитель директора по ТО ОГПОБУ
«Многопрофильный лицей»

Место разработки программы: с.Амурзет, 2023 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 Федорева Н.Н. заместитель директора по ТО 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 также 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 владеть личностными результатами

ЛР1. Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.

ЛР2. 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.

ЛР3. Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отли-

чающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.

ЛР4. Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионально конструктивного «цифрового следа».

ЛР 5. Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.

ЛР7. Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.

ЛР8.Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.

ЛР9.Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.

ЛР10.Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.

ЛР12.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.

ЛР13. Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: активный, проектно-мыслящий, эффективно взаимодействующий и сотрудничающий с коллективом, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, демонстрирующий профессиональную жизнестойкость.

ЛР15. Готовый к профессиональной конкуренции и конструктивной реакции на критику.

ЛР16.Ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, гибко реагирующий на проявление новых форм трудовой деятельности, готовый к их освоению, избегающий безработицы, мотивированный к освоению функционально близких видов профессиональной деятельности, имеющих общие объекты (условия, цели) труда, либо иные схожие характеристики.

ЛР18.Принимающий цели и задачи научно-технологического, экономического, информационного и социокультурного развития России, готовый работать на их достижение.

ЛР 20. Способный генерировать новые идеи для решения задач цифровой экономики, перестраивать сложившиеся способы решения задач,

выдвигать альтернативные варианты действий с целью выработки новых оптимальных алгоритмов; позиционирующий себя в сети как результативный и привлекательный участник трудовых отношений.

ЛР 22. Способный к самостоятельному решению вопросов жизнеустройства.

ЛР 32. Осознанный выбор будущей профессии как путь реализации собственных жизненных планов

ЛР 34. Способный к трудовой профессиональной деятельности как к возможности участия в решении личных, общественных, государственных, общенациональных проблем

ЛР37. Сохранение традиций и поддержание престижа ОГПОБУ «Многопрофильный лицей»

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.

Максимальной учебной нагрузки обучающегося 100 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 70 часов;

лекции, уроки – 60 часов;

практические занятия - 10 часов.

Самостоятельная работа обучающегося - 30 часов.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ»	стр. 6
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ»	11
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ»	15
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ»	16

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 также 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.
ЛР1.	Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.
ЛР2.	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.
ЛР3.	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.
ЛР4.	Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде

	лично и профессионально конструктивного «цифрового следа».
ЛР 5.	Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.
ЛР7.	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.
ЛР8.	Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.
ЛР9.	Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.
ЛР10.	Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.
ЛР12.	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.
ЛР13.	Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: активный, проектно-мыслящий, эффективно взаимодействующий и сотрудничающий с коллективом, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, демонстрирующий профессиональную жизнестойкость.
ЛР15.	Готовый к профессиональной конкуренции и конструктивной реакции на критику.
ЛР16.	Ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, гибко реагирующий на проявление новых форм трудовой деятельности, готовый к их освоению, избегающий безработицы, мотивированный к освоению функционально близких видов профессиональной деятельности, имеющих общие объекты (условия, цели) труда, либо иные схожие характеристики.
ЛР18.	Принимающий цели и задачи научно-технологического, экономического, информационного и социокультурного развития России, готовый работать на их достижение.
ЛР 20.	Способный генерировать новые идеи для решения задач цифровой экономики, перестраивать сложившиеся способы решения задач, выдвигать альтернативные варианты действий с целью выработки новых оптимальных алгоритмов; позиционирующий себя в сети как результативный и привлекательный участник трудовых отношений
ЛР 22.	Способный к самостоятельному решению вопросов жизнеустройства.
ЛР 32.	Осознанный выбор будущей профессии как путь реализации собственных жизненных планов
ЛР 34.	Способный к трудовой профессиональной деятельности как к возможности участия в решении личных, общественных, государственных, общенациональных проблем

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:

Максимальная учебная нагрузка обучающегося 100 часов, в том числе:
обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося 70 часов;
лекции, уроки – 60 часов;
практические занятия - 10 часов.
Самостоятельная работа обучающегося - 30 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)	100
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	70
в том числе:	
лекции, уроки	<i>60</i>
практические занятия	<i>10</i>
Самостоятельная внеаудиторная работа обучающегося	30
Форма итоговой аттестации: дифференцированный зачёт	

2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины «Основы Деловой культуры»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения	Формируемые ЛР, ОК
1	2	3	4	
Тема 1 Этическая культура и психология профессиональных отношений.	Содержание учебного материала	26		
	Введение. Цели, задачи, структура курса.	18	1	ЛР 1; ЛР 23; ЛР 2; ЛР 15; ЛР 5; ЛР 6; ЛР 7; ЛР 8; ЛР 9; ЛР 13; ЛР 16; ЛР 19; ЛР 21; ЛР 28; ЛР 30; ЛР 31; ЛР 32; ЛР 37 ОК 1; ОК 2; ОК 3; ОК 4
	Значение предмета для овладения профессиональными навыками работающих в сфере услуг	1		
	Общие понятия об этической культуре.	1		
Социокультурная роль этикета в обществе.	1			
Сведения о науке этике. Основные категории этики.	1			
История, виды этикета. Деловой этикет.	2			
Профессиональная деловая этика.	1			
Основы деловой культуры в устной письменной форме.	1			
Моральные принципы и категории в профессиональной этике.	1			
Этика и эстетика как часть культуры общества.	1			
Психология общения.	1			
Процесс формирования личности.	1			
Способ определения темперамента и характера человека по его внешнему виду.	1			
Зависимость профессиональных качеств от психических свойств личности.	1			
Роль самосознания. Основы психологии производственных отношений.	1			
Практические занятия	2	2		
Оформление таблицы: Описание эстетического образа работника сферы услуг.				
Разработка тестов психологических свойств личности.				
Самостоятельная работа обучающихся		10	3	
Выполнение рефератов по теме: Психология человека				
Выполнение презентации по теме: Деловой имидж работника				

Тема 2 Культура общения в профессиональной сфере	Содержание учебного материала	40		ЛР 1; ЛР 23; ЛР 2; ЛР 15; ЛР 5; ЛР 6; ЛР 7; ЛР 8; ЛР 9; ЛР 13; ЛР 16; ЛР 19; ЛР 21; ЛР 28; ЛР 30; ЛР 31; ЛР 32; ЛР 37 ОК 1; ОК 2; ОК 3; ОК 4 ОК 5; ОК 6; ОК 9; ОК 11
	Деловое общение. Понятие делового общения.	30	1	
	Сущность культуры общения	1		
	Контакт в общении. Значение установления контакта в деловом общении	1		
	Приемы повышения эффективности общения-техники общения	1		
	Основные правила этикета. Этика делового общения: сверху вниз, снизу-вверх, по горизонтали.	1		
	Коммуникация и ее особенности. Виды коммуникации и принципы действия. Основные факторы эффективной коммуникации.	1		
	Взаимосвязь понятий «мораль» и «этика»	2		
	Роль морали в формировании личности, в поведении человека. Нравственные принципы	1		
	Стили делового общения. Саморегуляция поведения в деловом общении.	1		
	Основы управления и конфликтологии. Конфликты и методы их решения.	1		
	Нормы, стратегия и правила поведения и общения в деловой профессиональной этике.	1		
	Правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения. Правила постановки претензионных вопросов.	1		
	Эмоциональное регулирование и саморегуляция в конфликтах.	1		
	Невербальные средства общения. Жесты, улыбка, взгляды, мимика.	1		
	Имидж и стиль в общении.	1		
	Имидж делового человека: одежда, обувь, аксессуары, парфюмерия, макияж.	1		
	Этикет деловых подарков.	1		
	Имидж работника торговли.	1		
	Культура речи и деловые контакты. Основные требования к речи. Правильное употребление и произношение.	1		
Культура общения по телефону.	1			
Деловые контакты. Встречи, приветствия, представления, прощание.	1			
Формулы речевого этикета: выражение просьбы, извинения, неодобрения, приглашения, признательности.	1			
Деловые беседы и переговоры, визитные карточки как инструмент делового общения. Способы аргументации в производственных ситуациях.	1			
Практические занятия	4	2		
Деловые переговоры с партнерами по правилам этикета с учетом требований культуры речи				
Разыгрывание ролей телефонного разговора, поддержание деловой репутации.				
Составление гардероба делового стиля женщины и мужчины.				
Разбор конфликтных ситуаций по саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.				
Самостоятельная работа обучающихся	10	3		
Индивидуальное задание по правилам поведенческого этикета.				
Индивидуальное задание по правилам речевого этикета.				
Разбор конфликтных ситуаций.				
Выполнение индивидуального задания по теме: Личность.				

Тема 3 Правила обслуживания на предприятиях сферы услуг	Содержание учебного материала	24	1	ЛР 1; ЛР 23; ЛР 2; ЛР 15; ЛР 5; ЛР 6; ЛР 7; ЛР 8; ЛР 9; ЛР 13; ЛР 16; ЛР 19; ЛР 21; ЛР 28; ЛР 30; ЛР 31; ЛР 32; ЛР 37 ОК 1; ОК 2; ОК 3; ОК 4
	Эстетические требования к оформлению предприятий сферы услуг	1		
	Культура обслуживания. Новые методы выполнения работ, формы обслуживания клиентов (покупателей, потребителей). Влияние психологических аспектов на организационную культуру. Эстетические требования к выполняемым работам, услугам и к их оформлению.	1		
	Предоставление дополнительных видов услуг. Уровень организации труда.	1		
	Факторы, средства, обеспечивающие современный уровень организации труда в сфере услуг.	1		
	Психологическая сторона процесса покупки. Обслуживание различных типов покупателей.	2		
	Обслуживание различных типов покупателей.	2		
	Практические занятия	4	2-3	ОК 5; ОК 6; ОК 9; ОК 11
	Культура организации рабочего места работника сферы услуг. Организация торгово-технологического процесса обслуживания покупателей (клиентов, потребителей) в соответствии с нормами и правилами поведения и общения в деловой профессиональной обстановке. Освоение различных техник и приемов общения. Освоение приёмов профессионального консультирования.			
	Самостоятельная работа обучающихся	10		
	Выполнение проекта по теме: Культура общения в трудовой деятельности. Составление сценария торгово-технологического процесса обслуживания покупателей (клиентов, потребителей). Эстетические требования к выполняемым работам, услугам и их оформлению			
	Дифференцированный зачет	2		
		Всего:	100	

Воспитательная работа с обучающимися

Наименование модуля	Сроки	Направление и содержание работы	Ответственный	Формируемые ОК, ПК, ЛР
Направление воспитательной работы: профессиональное воспитание				
«Учебная дисциплина»	1 сентября	День знаний – торжественная линейка	преподаватель	ОК 1-7, ЛР 2, ЛР 4, ЛР 7, ЛР 13, ЛР 15, ЛР 18, ЛР 37
	В течение учебного года	Участие в онлайн-конкурсах, олимпиадах, викторинах по профилю обучения	преподаватель	
	В течение учебного года	Проведение рейтинга успеваемости обучающихся	преподаватель	

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

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