

**Правительство Республики Хакасия
Министерство образования и науки Республики Хакасия
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Республики Хакасия «Аграрный техникум»**

УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора по УПР
_____ **И.А. Арасланов**
« _____ » _____ **2023г.**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ОБЩЕПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.01 ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ**

по программе подготовки квалифицированных рабочих, служащих по профессии
среднего профессионального образования

38.01.02 «Продавец, контроллер - кассир»

РАССМОТРЕНО
на заседании ЦК
Протокол № _____
« _____ » _____ 2022 г.
_____/Е.Г.Волощенко/

Шира, 2023г.

Программа общепрофессиональной дисциплины ОП.01 «Основы деловой культуры» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по профессии 38.01.02 «**Продавец, контроллер - кассир**» утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 2 августа 2013 г., № 723, зарегистрированного в Минюсте РФ от 20 августа 2013г., № 29470.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована по программе повышения квалификации, профильного обучения, подготовки, переподготовки специалистов.

Организация-разработчик:

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Аграрный техникум».

Разработчик: Спирина Н.В., преподаватель спец. дисциплин ГАПОУ РХ «Аграрный техникум».

СОДЕРЖАНИЕ:

	Стр.
1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.01 Основы деловой культуры

1.1 Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по профессии СПО **38.01.02 «Продавец, контролёр – кассир».**

Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке по профессиям рабочих: Продавец непродовольственных товаров, Продавец продовольственных товаров, Контролёр - кассир.

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 дисциплины:

В результате изучения обязательной части цикла учебной дисциплины обучающийся должен

уметь:

- применять правила делового этикета;
- поддерживать деловую репутацию;
- соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении;
- пользоваться простейшими приёмами 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.
- Результатом освоения учебной дисциплины является овладение обучающимися профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями, включающими в себя способность:
- 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. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).
- ПК 1.1. Проверять качество, комплектность, количественные характеристики непродовольственных товаров.
- ПК 1.2. Осуществлять подготовку, размещение товаров в торговом зале и выкладку на торговое технологическое оборудование.
- 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 торгового-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.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины:
 максимальной учебной нагрузки обучающегося **54** часа, в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося **36** часов;
- самостоятельной работы обучающегося **16** часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.01 Основы деловой культуры

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	<i>Количество часов</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	54
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	36
в том числе:	
практические занятия	16
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	18
в том числе:	
внеаудиторная самостоятельная работа	18
<i>Итоговая аттестация в форме Дифференцированного зачета</i>	

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
Введение	1. Задачи и содержание предмета. Ознакомление с формами организации работы.	1	1
Тема 1.1. Этическая культура	Содержание учебного материала	1	2
	1. Этика как наука о морали. Функции морали в обществе. Роль морали в формировании личности.		
	2. Понятие о профессиональной этике работника торговли. Нормы и принципы профессиональной морали и профессионального поведения. Внешняя и внутренняя культура.		
	3. Этикет. Понятие этикета, сферы действия этикета.		2
	Практические занятия 1	2	
	1. Анализ производственных ситуаций, касающихся профессионального поведения продавца.		
	Самостоятельная работа обучающихся 1	2	
1. Составить кодекс чести работника торговли. 2. Подобрать материал для памяток: застольный этикет, этикет поведения в общественных местах, этикет дарения, служебный этикет.			
Тема 1.2. Имидж работника торговли	Содержание учебного материала	2	
	1. Имидж – способ управления впечатлением о себе. Составляющие имиджа: внешний облик, манеры поведения, речь, умение общаться. Имидж делового человека. Имидж современного продавца		
	Практические занятия 2	2	
	1. Имидж продавца и репутация торгового предприятия		
	Самостоятельная работа обучающихся 2	2	
1. Составить перечень эстетических требований к внешнему виду продавца			

Тема 1.3. Культура речи	Содержание учебного материала		2	
	1.	Культура речи и речевой этикет Речевой этикет в деловом общении Элементы речевого этикета: формы общения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в деловых ситуациях и др. Основные требования к речи: тон, артикуляция, произношение, громкость, точность в подборе слов		2
	Практические занятия 3		2	
	1.	Отработка навыков речевого этикета работника торговли.		
Тема 1.4. Культура телефонного разговора	Содержание учебного материала		2	
	1.	Этикет в деловом диалоге по телефону. Требования к содержанию деловых телефонных разговоров, основные элементы диалога. Структура и стиль телефонограммы. Требования к содержанию деловых разговоров по телефону.		3
	Практические занятия 4,5		2	
	1.	Моделирование ситуаций делового общения по телефону.		
Тема 1.5. Психология общения	2.	Отработка навыков телефонного общения	2	
	Содержание учебного материала		4	
	1.	Психология общения. Понятие о психологии. Понятие о психике. Познавательные психические процессы. Психология личности. Понятие о личности. Структура личности. Индивидуально-психологические особенности личности. Понятие о темпераменте и характере. Психологические основы общения. Психологический контакт. Коммуникативные умения и навыки.		3
Практические занятия 6,7		2		

	1.	Тренинг профессионального общения продавца		
	2.	Отработка приемов продажи.		
	Самостоятельная работа обучающихся 4		4	
	1.	Подготовить сообщение «Самоконтроль и саморегуляция эмоциональных состояний».		
Тема 1.6. Культура общения в сфере торговой деятельности	Содержание учебного материала		4	
	1.	Понятие коммуникации. Средства вербального общения. Средства невербального общения.		3
	2.	Этикет в деловом общении. Стили общения. Нормы отношений в коллективе.		3
	3.	Конфликты. Причины конфликта, стратегия поведения, способы преодоления конфликтов.		3
	Практические занятия 8,9		2	
	1.	Анализ конфликтных ситуаций, возникающих в работе продавца		
	2.	Отработка способов преодоления конфликтов		
	Самостоятельная работа обучающихся 5:		4	
	1.	Подобрать примеры конфликтных ситуаций между продавцом и покупателем и предложить их решение.		
		2.	Подобрать примеры конфликтов в литературных произведениях.	
Тема 1.7. Эстетическая культура	Содержание учебного материала		2	
	1.	Эстетика. Области эстетической деятельности человека Сферы эстетической культуры: архитектура, искусство, дизайн и др. Эстетическое воспитание. Эстетические чувства. Эстетический вкус.		2
	Практические занятия 10		1	
	1.	Экскурсия в музей (театр, кинотеатр и др.) с последующим обсуждением		
	Самостоятельная работа обучающихся 6:		2	
	1.	Составить перечень эстетических требований к рабочему месту продавца.		
	2.	Дать характеристику товару как объекту эстетики.		
Тема 1.8. Интерьер	Содержание учебного материала		2	

рабочего помещения	1. Интерьер рабочего помещения Освещение, цвет, мебель, оборудование, декоративные элементы и др. Правила содержания помещений и рабочих мест.		2
	Практические занятия 11	1	
	1. Экскурсия на торговое предприятие города с последующим анализом соблюдения эстетических требований, предъявляемых к предприятию торговли.		
	2. Дифференцированный зачет		
Всего по курсу		54	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.01 ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Оборудование учебного кабинета:

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

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением и мультимедиа проектор
- видео и фотокамеры

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Шеламова Г.М. Этикет делового общения: Учеб. Пособие.- М.: ИЦ «Академия», 2006-192 с.
2. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: Учеб. Пособие.-М: ИЦ «Академия», 2006. – 160с.

Дополнительные источники

1. Измайлова М.А. Психология и этика торговли: учебное пособие – М.: Академия, 2009
2. Усов В.В. Деловой этикет: учебное пособие – М.: Академия, 2010
3. Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение. – М., 2003.
4. Богданов Е.Н., Зазыкин В.Г. Психологические основы «паблик рилейшнз». – СПб., 2003.
5. Грэй Д. Марс и Венера на работе. Как повысить качество общения и достичь успехов в работе. – Киев, М., 2003.
6. Мальханова И.А. Деловое общение. – М., 2004.
7. Панасюк А.Ю. Вам нужен имиджмейкер? Или о том, как создавать свой имидж. – М., 2001.
8. Панасюк А.Ю. Как убеждать в своей правоте: Современные психотехнологии убеждающего воздействия. – М., 2002.
9. Панкратов В.Н. Манипуляции в общении и их нейтрализация. – М., 2000.
10. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. – СПб., 2001.
11. Персикова Т.Н. Межкультурная коммуникация и корпоративная культура. – М., 2002.
12. Тер-Минасова С.Г. Язык и межкультурная коммуникация. – М., 2000. Профессиональные информационные системы CAD и САМ.

Интернет-ресурсы

1. <http://www.mindspace.ru/>
2. <http://www.posmotritut.ru/kak-uverenno-vesti-delovye-peregovory-po-telefonu/>
3. <http://info.tatcenter.ru/article/>
4. <http://www.koryazhma.ru/articles/etiket/work.asp>
5. <http://www.delovoi-etiket.info/>
6. <http://www.torgresh.ru/intresting/osobnosti-vozniknoveniya-i-razvitiya-konfliktov-na-torgovom-predpriyatii>

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.01 ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ

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
<i>1</i>	<i>2</i>
Уметь:	
применять правила делового этикета	практическая работа, тренинг
поддерживать деловую репутацию	практическая работа
соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении	практическая работа
пользоваться простейшими приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	практическая работа
выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке	практическая работа, тренинг
налаживать контакты с партнерами; организовывать рабочее место	практическая работа, тренинг
Знать:	
этики деловых отношений	устный опрос, практическая работа
основы деловой культуры в устной и письменной форме	устный опрос, практическая работа
нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке	практическая работа, ситуационный анализ
основные правила этикета	тестирование, практическая работа
основы психологии производственных отношений	тренинг, самопрезентация
основы управления и конфликтологии	практическая работа, ситуационный анализ