

Министерство образования и науки Калужской области
Государственное автономное профессиональное образовательное
учреждение Калужской области
«Людиновский индустриальный техникум»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.01. Основы деловой культуры

программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих

по профессии 38.01.02 Продавец, контролер-кассир

2018 г.

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.01 Основы деловой культуры разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта и примерной программы, рекомендованной Экспертным советом по среднему профессиональному образованию при Министерстве образования Калужской области

Протокол № 3 от « 08 » июня 2012 г

по профессии начального профессионального образования 38.01.02 **Продавец, контролер-кассир**, укрупненной группы профессий 38.00.00 **Экономика и управление**

УТВЕРЖДАЮ

Зам.директора по УПР

_____ Т.П. Киселева

СОГЛАСОВАНО

ЗАВ. ПО УЧЕБНОЙ РАБОТЕ

_____ О.Е. СЕЛИВЕРСТОВА

31.08.2018г

Рассмотрено и одобрено ЦК профессиональных дисциплин
сферы обслуживания

Протокол № 1 от « 31 » 08 2018г

Председатель ЦК _____ Хмельницкая Л.В.

Составил: Васюкова Г.А., преподаватель ЛИТ

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ 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

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих в соответствии с ФГОС по профессии 38.01.02 Продавец, контролер-кассир, входящей в состав укрупненной группы профессий 38.00.00 Экономика и управление.

Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании в рамках реализации программы переподготовки кадров в учреждениях СПО.

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих:

Учебная дисциплина ОП.01 «Основы деловой культуры» относится к общепрофессиональным дисциплинам программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих.

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

В результате освоения 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 партнёрами;
- организовывать рабочее место;

В результате освоения 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.

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

- общие компетенции:

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

- **профессиональные компетенции**, соответствующие основным видам профессиональной деятельности:

Продажа непродовольственных 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.

Продажа продовольственных товаров

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

Работа на контрольно-кассовой технике и расчеты с покупателями

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. Количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 48 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 32 часа;

самостоятельной работы обучающегося 16 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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:	
лабораторные занятия	-
практические занятия	14
контрольные работы	-
курсовая работа (проект) <i>(если предусмотрено)</i>	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	16
в том числе:	
чтение учебной литературы, конспектирование, подготовка к практическим работам	8
Подготовка рефератов, докладов	8
<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	Содержание учебного материала	2	
	1 Предмет Основы деловой культуры, его структура и задачи	2	1
	Самостоятельная работа обучающихся Тематика домашних заданий: • подготовка сообщений, докладов	1	
Тема 1. Этическая культура	Содержание учебного материала	1	
	1 Этика как наука. Профессиональная этика. Этикет. Сферы действия этикета	1	2
	Практические занятия	1	
	1. Составление и проигрывание ситуаций общения с покупателями	1	
	Самостоятельная работа обучающихся Тематика домашних заданий: • подготовка рефератов: «Основные этапы и направления развития этики», «Сущность и элементы этикета», «Кодекс профессиональной этики продавца»	1	
Тема 2. Психология общения	Содержание учебного материала	4	
	1 Психология как наука. Психические процессы и состояния	2	2
	2 Понятие о личности и её структуре. Психологические основы общения. Барьеры в общении	2	2
	Практические занятия	2	

	1. Изучение индивидуально-психологических особенностей личности» (тестирование, анкетирование). Отработка коммуникативных умений и навыков.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Тематика домашних заданий: <ul style="list-style-type: none"> • составление перечня эмоциональных состояний покупателей. • чтение учебной литературы, конспектирование, ответы на вопросы, подготовка к практической работе.. • подготовить сообщение на тему: «Психология в торговле». 	3	
Тема 3. Культура общения в сфере обслуживания	Содержание учебного материала	6	
	1 Общение как коммуникация. Психологические особенности поведения покупателя и продавца	2	2
	2 Конфликт. Стили разрешения конфликтов	2	2
	3 Этикет в деловом общении.	2	2
	Практические занятия	2	
	1.Отработка навыков вербального и невербального общения (игровые упражнения, творческие задания. Изучение тактики поведения покупателей. 2. Определение стиля поведения в конфликтных ситуациях (тестирование). Упражнение по разрешению внутриличностного конфликта	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Тематика домашних заданий: <ul style="list-style-type: none"> • чтение дополнительной литературы, ответы на вопросы (по заданию преподавателя) • чтение учебной литературы, • конспектирование, •разработка и анализ производственных ситуаций: диалог покупателя и продавца. 	4	
Тема 4. Имидж работника	Содержание учебного материала	1	

торговли.	I	Имидж и его составные элементы и функции. Имидж работников сферы обслуживания и составляющие имиджа	1	2
	Практические занятия		1	
	Изучение корпоративного имиджа торговых предприятий Разработка элементов корпоративного имиджа		1	
	Самостоятельная работа обучающихся Тематика домашних заданий: •подготовить сообщения на тему «Требования к внешнему облику продавца», «О манерах поведения продавца» • составить презентацию составных элементов своего имиджа		1	
Тема 5. Культура речи.	Содержание учебного материала		2	
	1	Основные требования к речи. Речевой этикет в деловом общении	2	2
	Практические занятия		4	
	1. Составление делового диалога, с учетом культуры речи, требований к содержанию. 2. Практикум по применению речевых оборотов в деловом общении. Составление резюме и письма с просьбой о приеме на работу.		2 2	
	Самостоятельная работа обучающихся Тематика домашних заданий: • составить презентацию «Требования к культуре речи продавца», «Особенности делового разговора»		3	
Тема 6. Культура телефонного разговора.	Содержание учебного материала		2	
	1	Основные требования к содержанию деловых и частных разговоров по служебному телефону.	2	2
	Практические занятия 1. Составление деловой беседы по телефону.		2	

	<p><i>Самостоятельная работа обучающихся</i></p> <p>Тематика домашних заданий:</p> <ul style="list-style-type: none"> подготовить сообщения на тему «Типы телефонных разговоров», «Правила разговора по служебному телефону». 	2	
Дифференцированный зачет		2	
Всего		48	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета «Деловой культуры».

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-наглядных пособий «Деловой культуры».
- плакаты по темам

Технические средства обучения: мультимедийная установка, персональный компьютер, экран.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения.- М.: Академия, 2009г.
2. Измайлова М.А. Психология и этика торговли. - М.: Академия, 2009г.
3. Майерс Д. Социальная психология. Интенсивный курс- СПб.: прайм - ЕВРОЗНАК, 2007г.

Дополнительные источники:

1. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений. - М.: Дело, 2008.
2. Карпов А.В. Общая психология.- М.: Гардарики, 2009г.
3. Столяренко Л.Д. Основы психологии. Практикум Издание 5-е.- Ростов н/Д.:Феникс, 2008г.

Интернет ресурсы:

Федеральный образовательный портал - ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА

Форма доступа

- 1.<http://www.koryazhma.ru/articles/etiket/work.asp>
- 2..<http://www.class.ru/library/node/412>
3. <http://delovoi-etiket.ru/etika-v-biznese/management.html>
4. <http://www.publicant.ru/Demo/546770.htm>
- 5.http://psinovo.ru/referati/etika_delovogo_obscheniya.html

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения 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
Умения:	Текущий контроль в форме:
- применять правила делового этикета.	Выполнение практической работы
- поддерживать деловую репутацию.	Устный и письменный опрос, дифференцированный зачет
- соблюдать требования культуры речи при устном, письменном общении	Выполнение практической работы
- пользоваться простейшими приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Устный опрос, дифференцированный зачет
- выполнять нормы и правила поведения, общения в деловой профессиональной обстановке.	Устный опрос, дифференцированный зачет
- налаживать контакты с партнерами	Выполнение практической работы, дифференцированный зачет
- организовывать рабочее место	Устный опрос, дифференцированный зачет
Знания:	
- этики деловых отношений.	Устный опрос, дифференцированный зачет
- основ деловой культуры в устной и письменной форме.	Устный и письменный опрос, дифференцированный зачет
- норм и правил поведения и общения в деловой профессиональной обстановке.	Самостоятельная работа, включая внеаудиторную, дифференцированный зачет

- основных правил этикета.	Самостоятельная работа, включая внеаудиторную, дифференцированный зачет
- основ психологии производственных отношений.	Устный опрос, дифференцированный зачет
- основ управления и конфликтологии	Устный опрос, дифференцированный зачет