

Министерство образования и науки РФ
Комитет образования и науки Курской области
областное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Обоянский аграрный техникум»

РАССМОТРЕНО

на заседании методического совета

протокол № 1

от «29» августа 2017г.

ПРИНЯТА

на заседании педагогического совета

протокол № 1

от «30» августа 2017 г

УТВЕРЖДАЮ

Директор ОБПОУ «ОАТ»

Ю.С. Парахин

Приказ № 356

от «01» сентября 2017 год



Рабочая программа
учебной дисциплины

ОП. 01 «Основы деловой культуры»

38.01.02 Продавец, контролер-кассир

2017 год

Рекомендована к рассмотрению на
заседании методического совета

« 28 » августа 2017 г.

Протокол № 1

Председатель ЦК

торгово-кулинарных дисциплин

Пашкова Пашкова Ю.Л.

Программа учебной дисциплины ОП.01 Основы деловой культуры разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее - ФГОС) среднего профессионального образования (далее – СПО) подготовки квалифицированных рабочих, служащих по профессии **38.01.02 «Продавец, контролер-кассир».**

Организация-разработчик: Медвенский филиал ОБПОУ «Обоянский аграрный техникум»

Разработчики: Разинкова Оксана Викторовна, преподаватель Медвенского филиала ОБПОУ «Обоянский аграрный техникум»

**Аннотация к рабочей программе общепрофессиональной дисциплины
Основы деловой культуры по профессии 38.01.02 Продавец, контролер-кассир**

1. Место общепрофессиональной дисциплины в структуре ППКРС

Общепрофессиональная дисциплина входит в общепрофессиональный учебный цикл.

2. Ожидаемые результаты образования и компетенции по завершении освоения общепрофессионального предмета.

В результате освоения общепрофессиональной дисциплины студент должен *уметь*:

- осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;
- пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;
- принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме;
- поддерживать деловую репутацию;
- создавать и соблюдать имидж делового человека;
- организовывать рабочее место.

В результате освоения общепрофессиональной дисциплины студент должен *знать*:

- правила делового общения;
- этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами;
- основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования;
- формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;
- составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, аксессуары;
- правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.

3. Структура и содержание общепрофессиональной дисциплины

Раздел 1. Введение. Социокультурная роль этикета в обществе. Деловой этикет. Этика и эстетика. Деловой этикет в торговле. Торговая этика.

Раздел 2. Этические основы делового общения. Этические нормы делового общения. Конфликтные ситуации в деловом общении.

Раздел 3. Деловые бумаги. Деловая переписка. Деловые контакты. Деловые беседы. Визитные карточки. Современный речевой этикет. Имидж делового человека. Правила поведения в общественных местах. Столовый этикет.

4. Методы и формы обучения:

- лекция;
- практическое занятие;
- консультация;
- групповое обучение;
- самостоятельная работа

5.Формы контроля Текущая аттестация:

- опрос;
- фронтальный опрос;
- самостоятельная работа;
- тестирование.

Промежуточная аттестация - в форме дифференцированного зачета во 2 семестре.

6.Общая трудоемкость общепрофессиональной дисциплины

Максимальной учебной нагрузки обучающегося - 46 часов,

в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 32 часа, в том числе - 16 часов практических занятий; самостоятельной работы обучающегося - 14 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)	46
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	32
в том числе:	
практические занятия	16
контрольные работы	
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	14
в том числе:	
Виды самостоятельной работы: перевод технических текстов, подготовка рефератов, составление схем и таблиц, самостоятельная работа и т.п.	
Итоговая аттестация в форме <i>дифференцированного зачета</i>	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины Основы деловой культуры

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа студентов	Объём часов	Уровень усвоения
Раздел 1 Ведение			
Тема 1. Этика	1. Основы деловой культуры. Основные принципы профессиональной этики. Виды профессиональной этики. Кодексы профессиональной этики. Правила поведения продавца.	2	
Раздел 2. Деловой этикет.			
Тема 2.1 Этикет деловых отношений	2. Этикет делового человека. Этика в деловых отношениях Понятие о служебном этикете: поведенческом, речевом. Общие правила поведенческого этикета и речевого этикета.	2	3
Тема 2.2 Имидж делового человека.	3. Понятие корпоративного имиджа. Составляющие внешнего вида. Требования к деловой одежде и мужчин. Аксессуары	2	3
	Практическая работа №1 Выступление студентов с докладами. Обсуждение вопросов.	2	3
	Самостоятельная работа. Подготовка рефератов по темам: Повседневный этикет. Правила поведения на улице. Поведение в транспорте. Поведение в театре и музее. Этикет курящих. Составление кодекса повседневного этикета. Эстетика и этика подбора и оформления подарков. Отказ от подарка. Подарок служащим и руководителям фирмы. Сервировка стола, правила поведения за столом.	4	
Раздел 3 Психологические основы делового общения.			
Тема 3.1. Психология общения.	4. Общие понятия о науке психологии. Задачи психологии, значение для овладения профессиональными навыками, работающих в сфере услуг.	2	1
Тема 3.2. Психологические аспекты делового общения.	5. Общение - основа человеческого бытия. Понятие делового общения. Универсальные и этические правила делового общения. Психологические аспекты делового общения. Этические нормы взаимоотношений.	2	2
	6. Психические свойства: темперамент, характер; их виды и особенности. Определение темперамента и характера человека по внешнему виду. Психические состояния человека: бодрость, усталость, удовлетворенность, активность. Их влияние на процесс общения. Способности - важное условие успеха в профессиональной деятельности. Необходимые профессиональные качества. Выявление профессионально-значимых качеств работающих в сфере услуг.	2	3
	Самостоятельная работа. План конспект «Типы темперамента. Влияние темперамента на характер человека»	2	
Раздел 4. Культура общения в профессиональной среде.			

Тема 4.1.Профессиональная коммуникация	7.Коммуникация и ее особенности. Содержание, сущность и виды речевогообщения. Невербальные средства общения. Жесты, назначение жестов,логика жестов.	2	2
Тема 4.2Техники общения.	8.Основы деловой культуры в устной и письменной форме. Техника активного диалога и слушания.Публичное выступление. Основные аспекты публичного выступления.	2	3
	9. Техника ведения телефонных переговоров. Требования к содержанию телефонных разговоров; основные элементы диалога.		
Тема 4.3.Приёмы убеждения и аргументации.	10 Барьеры и ошибки общения. Этическая позиция председательствующего. Саморегуляция в процессе общения.	2	1
	Практическая работа№2 Решение профессиональных задач «Обслуживание различных типов покупателей», «Прием заказа по телефону», «Собеседование»	2	3
	Самостоятельная работа. Выполнение домашних заданий по разделу 4. Подготовка сообщений по темам: «Секреты общения в поисках работы», «Аргументы и их влияние на эффективность общения»,«Язык телодвижений»,«Речевой этикет»,«Культура общения в коллективе».	4	
Раздел 5. Конфликты в деловом общении.			
Тема 5.1.Конфликты и его структура.	11. Понятие конфликта. Виды, структура. Психологический и этический аспект конфликта.Решение конфликта конструктивным способом.	2	1
Тема 5.2.Стратегия поведения в конфликтной ситуации.	12. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Правила поведения в конфликтах. Практикум по конструктивному решению конфликта.	2	3
	Практическая работа№3 Способы решения конфликтных ситуаций	2	2
	Самостоятельная работа. Доклад на тему Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Стратегия «черепашки, акулы, совы и медвежонка». Подобрать конфликтную ситуацию для разбора на занятии Выполнение тестовых заданий	4	6
	13 Дифференцированный зачет	2	
Всего по учебной дисциплине:		46	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета «Основ деловой культуры».

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- учебные наглядные пособия по дисциплине.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Барышева А.Д. Матюхина Ю.А, Шередер Н.Г Этика и психология делового общения (сфера сервиса). – М.:Альфа М: ИНФРА –М, 2009.
2. Г.М.Шеламова Деловая культура и психология общения. М: г.Москва Академия 2005 г.
3. Кошелева Т.А. Основы делового общения. Учебное пособие. – М. : Инфра-М, 1995. – 75 с.

Дополнительные источники:

1. Митрошенков, О.А. Эффективные переговоры / О.А. Митрошенков. – М. : Инфра-М, 2000. – 280 с.
2. Морозов, А.В. Деловая психология / А.В. Морозов. – Санкт-Петербург : Союз, 2002. – 576
3. Русский язык и культура речи / Под редакцией В.И. Максимова. – М. :Гардарики, 2000. – 413 с.
4. Социальная психология и этика делового общения / Под редакцией профессора В.Н. Лавриненко. – М. : Культура и спорт, ЮНИТИ, 1995. – 160 с.
5. Холопова, Т.Н. Протокол и этикет для деловых людей / Т.Н. Холопова, М.М. Лебедева. – М. : Инфра-М, 1995. – 401 с.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения 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:	
<p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета; - пользоваться приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; - передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи; - принимать решения и аргументированно отстаивать свою точку зрения в корректной форме; - поддерживать деловую репутацию; - создавать и соблюдать имидж делового человека; - организовывать рабочее место деловое общение подчиненных; 	<ul style="list-style-type: none"> -экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий; - экспертная оценка выполнения практической работы; - экспертиза выполнения самостоятельной работы; <p>Итоговый контроль: <i>зачет</i></p>
Знать/понимать:	
<ul style="list-style-type: none"> - правила делового общения; - этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами; - основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования, инструктирования и др.; - формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях; - составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары и; - правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения 	

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения учебной дисциплины должны позволять, проверять у обучающихся не только сформированность усвоенных знаний, освоенных умений, но и развитие общих компетенций.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля оценки
Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней	Демонстрация интереса к будущей профессии в процессе освоения образовательной	Наблюдение и оценка достижений обучающихся на

устойчивый интерес.	программы, участие в НОУ, олимпиадах профессионального мастерства, фестивалях, конференциях.	практических занятиях, внеурочной деятельности.
Организовывать собственную деятельность исходя из целей и способов ее достижения.	Выбор и применение методов и способов решения поставленных задач. Оценка эффективности и качества выполнения.	Наблюдение и оценка достижений обучающихся на практических занятиях, внеурочной деятельности.
Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, ответственность за результаты своей работы.	Организация самостоятельных занятий при изучении данной дисциплины.	Наблюдение и оценка достижений обучающихся на практических занятиях, внеурочной деятельности.
Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.	Эффективный поиск необходимой информации по данной дисциплине. Использование различных источников, включая электронные.	Наблюдение и оценка достижений обучающихся на внеаудиторной самостоятельной работе.
Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Применение информационно-коммуникационных технологий при организации самостоятельной работы по данной дисциплине.	Наблюдение и оценка достижений обучающихся на внеаудиторной самостоятельной работе.
Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.	Взаимодействие обучающихся с преподавателями в ходе обучения. Взаимодействие с однокурсниками при выполнении работ малыми группами	Наблюдение и оценка достижений обучающихся на практических занятиях, внеурочной деятельности.
Исполнять воинскую обязанность, в т.ч. с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).	Демонстрация профессиональных знаний и умений необходимых для исполнения воинской обязанности.	Наблюдение и оценка достижений обучающихся на практических занятиях, внеурочной деятельности.