

Министерство образования Оренбургской области
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
«Нефтегазоразведочный техникум» г. Оренбурга
Филиал ГАПОУ «НГРТ» пос. Саракташ



УТВЕРЖДАЮ:
заведующий филиалом
ГАПОУ «НГРТ»

/С.А.Тимофеев./

«29» августа 2016г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП 01. ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ
подготовки квалифицированных рабочих, служащих по профессии
38.01.02 Продавец, контролёр-кассир

Разработал преподаватель:

Полякова Т. В.

Рассмотрена на заседании МК преподавателей общепрофессионального и профессионального циклов и мастеров производственного обучения

Пр. №1 от 29 августа 2016 года

Председатель МК _____ /Петрова И.Л./

Саракташ, 2016г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) по профессиям среднего профессионального образования (далее СПО) **38.01.02 Продавец, контролёр-кассир**

Организация-разработчик: **филиал ГАПОУ «НГРТ» пос. Саракташ Оренбургской области**

Разработчики:

С. В. Наумов, заведующий УПЧ филиала

Т. В. Полякова, преподаватель общепрофессиональных и профессиональных дисциплин

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01. ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих (далее ППКРС) по профессии 38.01.02 Продавец, контролер-кассир

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина относится к группе общепрофессиональных дисциплин профессионального цикла.

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 партнерами;
- организовывать рабочее место;

В результате освоения учебной 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.

1.4. Результаты освоения учебной дисциплины

Результатом освоения программы общепрофессиональной учебной дисциплины является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности организационно-технологического процесса обслуживания покупателей, продажа товаров потребительского и промышленного назначения необходимого ассортимента в организациях оптовой и розничной торговли различных форм собственности., в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
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.
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 2.5.	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-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.

1.5. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:
максимальной учебной нагрузки обучающегося - 48 часов, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 32 часа;
самостоятельной работы обучающегося - 16час.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Количество часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	48
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	32
в том числе:	
практические занятия	11
Самостоятельная работа обучающегося (всего) Подготовка сообщений, составление опорного конспекта, составление кроссворда, составление таблиц, схем, подготовка доклада, решение задач, реферирование	16
в том числе:	
внеаудиторная самостоятельная работа	16
Промежуточный контроль в форме зачёта	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов		Уровень усвоения
		Аудиторная	Внеаудиторная	
Тема 1. Этика деловых отношений	Содержание учебного материала	5		Ознакомительный, репродуктивный продуктивный
	Этика и эстетика как часть культуры общества. Сферы эстетической и этической культуры. Этические нормы делового общения. Категории этики, нравственные принципы. Основные правила этикета			
	Практические занятия	2		
	Составить вопросы «Простейшие приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Этическая и эстетическая культура» Составить тестовые задания «Этикет - эстетика»			
	Самостоятельная работа обучающихся		3	
	Подготовка реферата по теме: «Этические отношения в современном обществе» «Этика деловых отношений» Самостоятельное изучение материала по теме: «Психологические барьеры в деловом общении».			
Тема 2. Основы деловой культуры в устной и письменной форме	Содержание учебного материала	3		продуктивный
	Культура телефонного общения. Деловая беседа. Деловой протокол. Деловая переписка. Визитная карточка в деловой жизни. Интерьер рабочего помещения. Особенности национальной этики			
	Практические занятия	3		
	Составить мини-сочинение «Соблюдение требований культуры речи при устном, письменном обращении» Заполнить реквизиты делового письма Записать реквизиты визитных карточек. Составить блок – схему «Интерьер делового помещения. Организация рабочего места»			
	Самостоятельная работа обучающихся		4	
	Подготовить сообщение на тему: «Деловой этикет в профессии»,			

	«Коммуникативные качества речи» Заполнение таблицы: «Профессионально-важные качества работника сферы обслуживания» Подготовить материал на тему «Особенности национальной этики»			
Тема 3. Нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке	Содержание учебного материала	3		продуктивный
	Этика деловых отношений. Формирование и виды профессиональной этики. Принципы этики деловых отношений. Кодексы профессиональной этики. Профессиональная этика работника сферы обслуживания			
	Практические занятия	3		
	Составление схемы «Поддержка деловой репутации. Профессиональная этика в сфере обслуживания» Составление профессионального этического кодекса Демонстрационно-ролевая игра «Обслуживание различных типов покупателей. Выполнение норм и правил поведения и общения в деловой профессиональной обстановке»			
	Самостоятельная работа обучающихся		2	
	Подготовка реферата по теме: «Моральные принципы в профессиональной этике работника сферы обслуживания», «Профессиональный кодекс продавца»			
Тема 4. Основные правила этикета	Содержание учебного материала	2		продуктивный
	Основные элементы делового этикета. Составляющие внешнего вида. Понятие корпоративного имиджа.			
	Практические занятия	1		
	Создание образа современного делового человека. Применение правил делового этикета			
	Самостоятельная работа обучающихся		2	
	Заполнение таблицы «Имидж делового мужчины», «Имидж деловой женщины» используя общепринятые рекомендации имиджмейкеров Подготовить материал- торговую ситуацию «Общение продавца и покупателя»			
Тема 5. Основы психологии производственных отношений	Содержание учебного материала	4		продуктивный
	Психология общения. Общение — основа человеческого бытия. Классификация общения Общение как взаимодействие. Общение как коммуникация. Средства вербального и невербального общения. Успех делового общения			
	Самостоятельная работа обучающихся		2	
	Заполнение таблицы: «Речевые формулы; вопросы и ответы в деловой коммуникации; аргументы в деловом общении; комплименты и критика в			

	деловой коммуникации.» Составление электронной презентации «Вербальное и невербальное общение»			
Тема 6. Основы управления конфликтологии и	Содержание учебного материала	4		продуктивный
	Темперамент. Типология темперамента. Конфликт и его структура. Виды конфликтов. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях. Правила поведения в конфликтах			
	Практические занятия	2		
	Создание и преодоление конфликтных ситуаций. Налаживание контактов с партнерами			
	Промежуточный контроль в форме зачёта			
	Самостоятельная работа обучающихся		3	
	Самоанализ «Психологический портрет моей личности» Составить вопросы «Культура поведения и этика взаимоотношений покупателя и продавца» Составление электронной презентации «Конфликтная ситуация»			
ВСЕГО		32	16	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета

Оборудование учебного кабинета

- рабочие столы и стулья для обучающихся;
- рабочий стол и стул для преподавателя;
- доска классная;
- комплекты учебно-наглядных пособий.

Технические средства обучения:

- компьютеры,
- мультимедиа-система для показа презентаций

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Шеламова. Г. М., «Этикет делового общения», М., Академия, 2015 г.
2. Шеламова Г.М «Деловая культура и психология общения», М., «Академия ИЦ», 2011 г.

Дополнительные источники:

1. Аминов, И. И. «Психология делового общения». Учебное пособие. 5-е изд., М., «Омега-Л», 2009 г.
2. Андреева И. В., «Этика деловых отношений», СПб. «Вектор», 2006 г.
3. Зельдович Б.З., «Деловое общение», "АЛЬФА-ПРЕСС", 2007 г.
4. Иванюшкин А.Я., «Биомедицинская этика». Учебное пособие. М., «Авторская Академия», 2010 г.
5. Измайлова М.А. «Деловое общение», "ДАШКОВ И К", М., 2010 г.
6. Лавриненко В.Н., «Психология и этика делового общения». М., «ЮНИТИ-Дана», 2008 г.
7. Лосева О. А. «Культура делового общения». Конспект лекций. М., «Равновесие : Экслибрис, 2006 г.
8. Медведева Г.П., «Деловая культура». Учебник. М., «Академия», 2011 г.
9. Смирнов Г., «Этика деловых отношений». Учебник. М., «Проспект», 2009 г.
10. Чернышева Л.И., «Деловое общение». Электронный учебник. М., "ЮНИТИ", 2011 г.
11. Большая энциклопедия, «Этикет и стиль». М., «Эксмо», 2011 г.

Интернет ресурсы:

1. КонсультантПлюс: Высшая школа. [Электронный ресурс]: Учебное пособие .- 2004-2010. – Режим доступа: www.consultant.ru/;
2. Методические разработки уроков – планы уроков с заданиями, задачами, упражнениями; сценарии деловых, интеллектуально-творческих игр, викторин и конкурсов. [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Режим доступа: www.vmoisto.narod.ru/rasrabotki.htm;
3. Министерство образования Российской Федерации. - Режим доступа: <http://www.ed.gov.ru>;
4. Национальный портал "Российский общеобразовательный портал". - Режим доступа: <http://www.school.edu.ru>;
5. Специализированный портал «Информационно-коммуникационные технологии в образовании». - Режим доступа: <http://www.ict.edu.ru>;
6. Электронная библиотека. Электронные учебники. - Режим доступа: <http://subscribe.ru/group/mechanika-studentam/>
7. BOOK.ru

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
1	2
<i>Умения:</i>	
применять правила делового этикета	практические занятия
поддерживать деловую репутацию	практические занятия
соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении	практические занятия
пользоваться простейшими приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	практические занятия
выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке	практические занятия
налаживать контакты с партнерами	практические занятия
организовывать рабочее место	практические занятия
<i>Знания:</i>	
этики деловых отношений	тестирование, индивидуальные задания
основы деловой культуры в устной и письменной форме	тестирование, индивидуальные задания
нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке	доклады, домашняя работа
основные правила этикета	тестирование, домашняя работа
основы психологии производственных отношений	тестирование, индивидуальные задания
основы управления и конфликтологии	доклады, домашняя работа
	Промежуточный контроль в форме зачёта