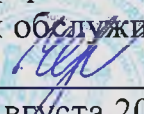
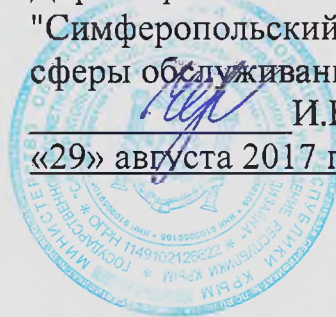


**Министерство образования, науки и молодежи Республики Крым  
Государственное бюджетное профессиональное образовательное  
учреждение Республики Крым  
«Симферопольский колледж сферы обслуживания и дизайна»**

Рассмотрено и утверждено  
на заседании Педагогического совета  
Протокол № 1 от 28 августа 2017 г.

Утверждаю  
Директор ГБПОУ РК  
"Симферопольский колледж  
сферы обслуживания и дизайна"  
  
И.В. Чуприна  
«29» августа 2017 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.01 Основы деловой культуры**

основной профессиональной образовательной программы  
среднего профессионального образования  
по профессии

**38.01.02 Продавец, контролер - кассир**

г. Симферополь  
2017

**РАССМОТРЕНО**

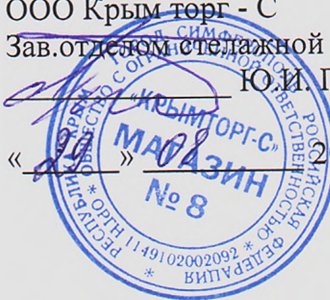
на заседании цикловой комиссии  
«Продавец; контролер-кассир»  
ГБПОУ РК «Симферопольский колледж  
сферы обслуживания и дизайна»  
Протокол № 1 от «28» августа 2017 г.  
Председатель Егор Т.Г. Егорова

**СОГЛАСОВАНО**

Зам. директора по УПР  
ГБПОУ РК «Симферопольский колледж  
сферы обслуживания и дизайна»  
А.А. Сиверс  
«28» августа 2017 г.

**СОГЛАСОВАНО**

ООО Крым торг - С  
Зав.отделом складской торговли  
Ю.И. Проценко  
«28» 2017 г.



Рабочая программа учебной дисциплины «Основы деловой культуры» является частью программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих, разработанной на основе Федерального государственного образовательного стандарта по профессии среднего профессионального образования **100701.01 (38.01.02) Продавец, контролер-кассир**, входящей в укрупненную группу профессий 38.00.00 Экономика и управление.

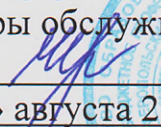
**Организация-разработчик:** Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Республики Крым «Симферопольский колледж сферы обслуживания и дизайна»

**Разработчики:** Лебедева Ирина Юрьевна – преподаватель высшей категории.

**Министерство образования, науки и молодежи Республики Крым  
Государственное бюджетное профессиональное образовательное  
учреждение Республики Крым  
«Симферопольский колледж сферы обслуживания и дизайна»**

Рассмотрено и утверждено  
на заседании Педагогического совета  
Протокол № 1 от 28 августа 2017 г.



Утверждаю  
Директор ГБПОУ РК  
"Симферопольский колледж  
сферы обслуживания и дизайна"  
  
И.В. Чуприна  
«29» августа 2017 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.01 Основы деловой культуры**

основной профессиональной образовательной программы  
среднего профессионального образования  
социально-экономического профиля

по профессии

**38.01.02 Продавец, контролер - кассир**

г. Симферополь  
2017



**РАССМОТРЕНО**

на заседании цикловой комиссии  
«Продавец; контролер-кассир»  
ГБПОУ РК «Симферопольский колледж  
сферы обслуживания и дизайна»  
Протокол № 1 от «28» августа 2017 г.  
Председатель Егоч Т.Г. Егорова

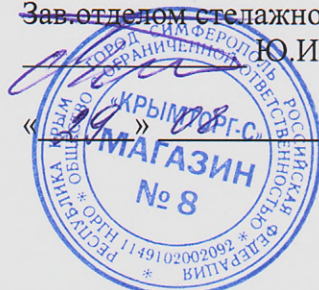
**СОГЛАСОВАНО**

Зам. директора по УПР  
ГБПОУ РК «Симферопольский колледж  
сферы обслуживания и дизайна»  
А.А. Сиверс  
«28» августа 2017 г.

**СОГЛАСОВАНО**

ООО Крым торг - С  
Зав.отделом складской торговли  
Ю.И. Проценко

«28» августа 2017 г.



Рабочая программа учебной дисциплины «Основы деловой культуры» является частью программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих, разработанной на основе Федерального государственного образовательного стандарта по профессии среднего профессионального образования **100701.01 (38.01.02) Продавец, контролер-кассир**, входящей в укрупненную группу профессий 38.00.00 Экономика и управление.

**Организация-разработчик:** Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Республики Крым «Симферопольский колледж сферы обслуживания и дизайна»

**Разработчики:** Лебедева Ирина Юрьевна – преподаватель высшей категории.

<b>СОДЕРЖАНИЕ</b>	<b>стр.</b>
<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>6</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>11</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>12</b>

# **1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

## **ОП. 01 Основы деловой культуры**

### **1.1. Область применения рабочей программы**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью рабочей основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по профессиям СПО: 38.01.02 Продавец, 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 освоения дисциплины обучающийся должен **уметь:**

- применять правила делового этикета;
- поддерживать деловую репутацию;
- соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении;
- пользоваться простейшими приемами 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 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. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной 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 ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Количество часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>48</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>32</b>
в том числе:	
практические занятия	12
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>16</b>
внеаудиторная самостоятельная работа	
<b>Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета</b>	



## 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
<b>Раздел 1. Этическая культура</b>		<b>14</b>	
<b>Тема 1.1 Введение. Общие сведения о предмете.</b>	Содержание учебного материала	2	
	Сущность понятий «этика», «мораль», «нравственность», «деловая культура». Категории этики: добро, зло, долг, совесть.		
	<b>Практические занятия</b>	2	
	Написать эссе на тему: «Мое понимание добра и зла в современном мире»		
	<b>Самостоятельная работа:</b> подготовить сообщение по теме: «История развития деловой культуры в России». Этикет в компьютерных сетях».		
<b>Тема 1.2 Этикет делового общения</b>	Содержание учебного материала		
	Нормы и правила делового этикета. Формы обращения, изложение просьб, выражение признательности. Требования, предъявляемые к культуре речи при передачи устной информации. Требования, предъявляемые к культуре речи при передачи письменной информации.	2	
	<b>Самостоятельная работа:</b> подготовить сообщение по теме: «Правила этикета в общественных местах».		
<b>Тема 1.3 Профессиональное поведение работников сферы обслуживания</b>	Содержание учебного материала	4	
	Определение понятия «поведение» Внутренняя и внешняя культура. Нравственные требования к профессиональному поведению продавца, кассира-контролера: доброжелательность, вежливость, тактичность. Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.		
	<b>Практические занятия</b>	2	
	Проверочные тесты по теме: «Профессиональное поведение работников сферы		

	обслуживания»		
	<b>Самостоятельная работа:</b> подготовить сообщение по теме: «Особенности профессионального поведения работников сферы обслуживания»		
<b>Тема 1.4 Этика взаимоотношений в трудовом коллективе</b>	Содержание учебного материала	4	
	Определение понятия «коллектив» Морально- психологический климат в коллективе. Правила служебного этикета.		2
	<b>Практические занятия</b>	2	
	Решение ситуационных задач		
	<b>Самостоятельная работа:</b> подготовить сообщение по теме: «Роль руководителя в создании благоприятного климата в коллективе»		
<b>Раздел 2 Психология делового общения</b>		<b>6</b>	
<b>Тема 2.1 Темперамент</b>	Содержание учебного материала	2	
	Определение понятия «темперамент». История разделения людей на психологические типы. Характеристика типов темперамента. Характеристика психотипов покупателей.		2
	<b>Самостоятельная работа:</b> подготовить сообщение по теме: «Роль восприятия в процессе общения». Составить кроссворд по теме: «Типы темперамента».		
<b>Тема 2.2 Характер</b>	Содержание учебного материала Определение понятия «характер». Структура характера. Проявление особенностей характера в общении с покупателями.	2	
	<b>Практические занятия</b>	2	
	Проверочные тесты по теме: «Темперамент. Характер»		
	<b>Самостоятельная работа:</b> подготовить сообщение по теме: «Влияние		

	особенностей темперамента в общении с покупателями. Структура характера и ее особенности».		
<b>Раздел 3. Эстетическая культура</b>		<b>4</b>	
<b>Тема 3.1 Эстетика внешнего облика человека</b>	Содержание учебного материала	2	
	Значение внешнего облика в общении и поведении. Правила культуры в одежде. Требования, предъявляемые к организации рабочего места.		
	<b>Практические занятия</b> Проверочные тесты по теме: «Эстетика внешнего облика человека»	2	
	<b>Самостоятельная работа:</b> подготовить сообщение по теме: «Особенности делового имиджа мужчины и женщины». (сделать презентацию).		
<b>Раздел 4. Деловая беседа</b>		<b>4</b>	
<b>Тема 4.1 Механизмы взаимопонимания в общении</b>	Содержание учебного материала	2	
	Определение понятия «общение» Характеристика форм общения Выразительные средства общения.		
	<b>Практические занятия</b>	2	
	Составить резюме по представленному образцу		
	<b>Самостоятельная работа:</b> подготовить сообщение по теме: «Правила речевого этикета. Невербальные средства общения».		
<b>Раздел 5. Конфликты в деловом общении</b>		<b>2</b>	
<b>Тема 5.1 Конфликты и способы их разрешения</b>	Содержание учебного материала	2	
	Понятие конфликта, виды конфликта. Источники и причины конфликтов. Эмоциональное реагирование в конфликте.		2

	Способы разрешения конфликтов.		
	<b>Самостоятельная работа:</b> подготовить сообщение по теме: «Правила поведения в конфликтной ситуации. Роль эмоционального состояния в конфликте».		
	<b>Всего</b>	<b>48</b>	
<p>Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);</li> <li>2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)</li> <li>3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)</li> </ol>			

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета «Профессиональная этика».

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-наглядных пособий: поурочные папки, карточки- задания, сборники тестов, методическая литература.

Технические средства обучения:

- компьютеры с лицензионным программным обеспечением общего и профессионального назначения;
- мультимедиапроектор;

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

**Основные источники:**

1. Шеламова Г.М. Основы культуры профессионального общения. Учебник для НПО М.: «Академия» 2015г.
2. Шеламова Г.М. Этикет делового общения. Учебное пособие для СПО М.: «Академия» 2014г.

Интернет-ресурсы:

[www.edu.ru](http://www.edu.ru)

[www.iphPortal.ru](http://www.iphPortal.ru)

[www.informika.ru](http://www.informika.ru)

[www.tissu.fcub.mirea.ru](http://www.tissu.fcub.mirea.ru)

[www.newsalon.ru](http://www.newsalon.ru)



#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**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.

<b>Результаты обучения (усвоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>
1	2
<b>Умения:</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>- применять правила делового этикета;</li><li>- поддерживать деловую репутацию;</li><li>- соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении;</li><li>- пользоваться простейшими приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</li><li>- выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- соблюдает морально-нравственные правила поведения;</li><li>- соблюдает правила делового этикета в общении с покупателями;</li><li>- взаимодействует с покупателями, используя свои деловые качества;</li><li>- не допускает фамильярности по отношению к покупателям, коллегам;</li><li>- применяет правила русского языка при устном и письменном общении;</li><li>- следит за правильным употреблением слов, их произношением и ударением;</li><li>- применяет нормы и правила деловой корреспонденции;</li><li>- использует в речи литературные слова, одобренные нормативной лексикой;</li><li>- регулирует свое поведение при общении с людьми;</li><li>- следит за культурой речи;</li><li>- следит за мимикой, жестами, пантомимикой в процессе межличностного общения;</li><li>- соблюдает нормы этикета при общении с покупателями, коллегами;</li><li>- придерживается в коллективе делового стиля общения;</li></ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- налаживать контакты с партнерами</li>   <li>- организовывать рабочее место</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- взаимодействует с партнерами, используя свои деловые качества;</li> <li>- умеет находить общий язык с деловыми партнерами, отстаивая свою точку зрения этично;</li> <li>- преподносит себя с положительной стороны;</li> <li>- приводит в порядок рабочее место;</li> <li>- соблюдает правила техники безопасности на рабочем месте при эксплуатации электроприборов и оборудования;</li> </ul>
<p><b>Знания:</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- этику деловых отношений;</li>   <li>- основы деловой культуры в устной и письменной форме;</li>   <li>- нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;</li>   <li>- основные правила этикета;</li>   <li>- основы психологии производственных отношений;</li>   <li>- основы управления и конфликтологии.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- знает нормы и правила делового этикета;</li> <li>- знает этические нормы при изложении просьб, выражения признательности;</li> <li>- знает правила деловой культуры:</li> <li>- знает нормы и правила составления деловой корреспонденции;</li> <li>- дает определение понятия «поведение»;</li> <li>- знает нравственные особенности поведения продавца в профессиональной обстановке;</li>   <li>- знает правила служебного этикета, культуры поведения с коллегами, покупателями;</li> <li>- дает определение понятия «психология производственных отношений»;</li> <li>- знает характеристику психотипов покупателей;</li>   <li>- дает определение понятия «конфликт»;</li> <li>- знает причины и способы разрешения конфликтных ситуаций в сфере обслуживания.</li> </ul>