

**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 «30» августа 2018 г.

УТВЕРЖДАЮ
И.о. директора ГБПОУ РК
«Симферопольский колледж
сферы обслуживания и дизайна»
А.А.Сиверс
«30 » августа 2018 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ


ОП.01 Основы деловой культуры

основной профессиональной образовательной программы
среднего профессионального образования
по профессии

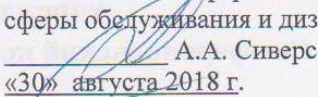
38.01.02 Продавец, контролёр-кассир

г.Симферополь
2018

РАССМОТРЕНО

на заседании цикловой комиссии
«Продавец, контролер-кассир»
ГБПОУ РК «Симферопольский колледж
сферы обслуживания и дизайна»
Протокол № 1 от «28» августа 2018г.
Председатель  Т.Г. Егорова

СОГЛАСОВАНО

Зам. директора по УПР
ГБПОУ РК «Симферопольский колледж
сферы обслуживания и дизайна»

А.А. Сиверт
«30» августа 2018 г.

СОГЛАСОВАНО

ООО Крым торг - С
Зав. отделом стелажной торговли

Ю.И. Проценко
«30» августа 2018 г.



Рабочая программа учебной дисциплины **ОП.01 Основы деловой культуры** разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования социально-экономического профиля по профессии **38.01.02 Продавец, контролёр-кассир**, входящей в укрупнённую группу **38.00.00 ЭКОНОМИКА И УПРАВЛЕНИЕ**

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

Разработчики: Лебедева И.Ю - преподаватель высшей квалификационной категории

СОДЕРЖАНИЕ		стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ		4
2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ		5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ		10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ		11

ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП. 01 Основы деловой культуры

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по профессии 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

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

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
Раздел 1. Этическая культура		12	
Тема 1.1 Введение. Общие сведения о предмете.	Содержание учебного материала	2	
	Сущность понятий «этика», «мораль», «нравственность», «деловая культура». Категории этики: добро, зло, долг, совесть.		
	Практические занятия	2	
	Самостоятельная работа: подготовить сообщение по теме: «История развития деловой культуры в России». Этикет в компьютерных сетях.		
Тема 1.2 Этика взаимоотношений в трудовом коллективе	Содержание учебного материала	2	
	Определение понятия «коллектив». Морально- психологический климат в коллективе. Правила служебного этикета.		2
	Практические занятия		
	Решение ситуационных задач.		
	Самостоятельная работа: подготовить сообщение по теме: «Роль руководителя в создании благоприятного климата в коллективе».		
Тема 1.3 Профессиональное поведение работников сферы обслуживания	Содержание учебного материала	2	
	Внутренняя и внешняя культура. Определение понятия «поведение». Нравственные требования, предъявляемые к профессиональному поведению продавца, контролёра- кассира: доброжелательность, вежливость, тактичность.		
	Практические занятия	2	
	Проверочные тесты по теме: «Профессиональное поведение работников сферы обслуживания»		
	Самостоятельная работа: подготовить сообщение по теме: «Особенности профессионального поведения работников сферы обслуживания».		
Раздел 2 Психология делового общения		4	

Тема 2.1 Темперамент. Характер	Содержание учебного материала	2	
	Определение понятий «темперамент», «характер» История разделения людей на психологические типы. Характеристика типов темперамента. Структура характера		2
	Практические занятия		
	Проверочные тесты по теме: «Темперамент. Характер»		
	Самостоятельная работа: подготовить сообщение по теме: «Влияние особенностей темперамента в общении с покупателями. Структура характера и ее особенности».		
Раздел 3. Эстетическая культура		4	
Тема 3.1 Эстетика внешнего облика человека	Содержание учебного материала	2	
	Значение внешнего облика в общении и поведении. Правила культуры в одежде. Требования, предъявляемые к организации рабочего места.		
	Практические занятия		
	Проверочные тесты по теме: «Эстетика внешнего облика человека».	2	
	Самостоятельная работа: подготовить сообщение по теме: «Особенности делового имиджа мужчины и женщины». (сделать презентацию).		
Раздел 4. Деловая беседа		6	
Тема 4.1 Механизмы взаимопонимания в общении	Содержание учебного материала	2	
	Определение понятия «общение». Характеристика форм общения. Выразительные средства общения.		
	Практические занятия	4	
	Проверочные тесты. Составить резюме по представленному образцу		
	Самостоятельная работа: подготовить сообщение по теме: «Понимание в процессе общения. Владение культурой речи».		
Раздел 5. Конфликты в деловом общении		4	
Тема 5.1 Конфликты и способы их разрешения	Содержание учебного материала	2	
	Определение понятий «конфликт», «конфликтоген» Виды конфликтов в сфере обслуживания Причины конфликтов в сфере обслуживания		2

	Способы разрешения конфликтов в сфере обслуживания		
	Практические занятия	2	
	Охарактеризовать причины и способы разрешения конфликтов с покупателями в сфере обслуживания.		
	Самостоятельная работа: подготовить сообщение по теме: «Правила поведения в конфликтной ситуации. Роль эмоционального состояния в конфликте».		
	Всего:	48	

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;
- мультимедиа проектор;

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

www.iphPortal.ru

www.informika.ru

www.tissu.fcub.mirea.ru

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.

Результаты обучения (усвоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результата
1	2
Умения:	
<ul style="list-style-type: none">- 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	<ul style="list-style-type: none">- соблюдает морально-нравственные правила поведения;- соблюдает правила делового этикета в общении с покупателями;- взаимодействует с покупателями, используя свои деловые качества;- не допускает фамильярности по отношению к покупателям, коллегам;- применяет правила русского языка при устном и письменном общении;-следит за правильным употреблением слов, их произношением и ударением;- применяет нормы и правила деловой корреспонденции;- использует в речи литературные слова, одобренные нормативной лексикой;- регулирует свое поведение при общении с людьми;- следит за культурой речи;- следит за мимикой, жестами, пантомимикой в процессе межличностного общения;- соблюдает нормы этикета при общении с покупателями, коллегами;- придерживается в коллективе делового стиля общения;- взаимодействует с партнерами, используя свои деловые качества;- умеет находить общий язык с деловыми партнерами, отстаивая свою точку зрения этично;- преподносит себя с положительной стороны;- приводит в порядок рабочее место;

	-соблюдает правила техники безопасности на рабочем месте при эксплуатации электроприборов и оборудования;
Знания:	
<ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<ul style="list-style-type: none"> - знает нормы и правила делового этикета; - знает этические нормы при изложении просьб, выражения признательности; - знает правила деловой культуры: - знает нормы и правила составления деловой корреспонденции; - дает определение понятия «поведение»; - знает нравственные особенности поведения продавца в профессиональной обстановке; - знает правила служебного этикета, культуры поведения с коллегами, покупателями; - дает определение понятия «психология производственных отношений»; - знает характеристику психотипов покупателей; - дает определение понятия «конфликт»; - знает причины и способы разрешения конфликтных ситуаций в сфере обслуживания.