

**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 № 4 от «16» мая 2022г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБПОУ РК
"Симферопольский колледж
сферы обслуживания и дизайна"
Е.С.Назарова
«16» мая 2022г.



**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
2022

РАССМОТРЕНО
на заседании цикловой комиссии
по профессии продавец, контролер-кассир
Председатель Егорова Т.Г.
Протокол № 10 от «24» мая 2022г.

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

Р.И. Чуприна
«24» мая 2022г.

СОГЛАСОВАНО
ООО «Редкпрофт» магазин
«Яблоко» администратор торгового
зала
В. Березовская



Рабочая программа общепрофессиональной дисциплины **ОП.01**
Основы деловой культуры разработана на основе Федерального
государственного образовательного стандарта среднего профессионального
образования по профессии **38.01.02 Продавец, контролер-кассир**, входящей в
укрупненную группу **38.00.00 ЭКОНОМИКА И УПРАВЛЕНИЕ**

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

Разработчик: **Лебедева Ирина Юрьевна.**, преподаватель высшей
квалификационной категории

СОДЕРЖАНИЕ		стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ		4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ		7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ		11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ		12

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.

ПК и ОК, которые актуализируются при изучении учебной дисциплины:

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.

ОК 8. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).

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 2.4. Соблюдать условия хранения, сроки годности, сроки хранения и сроки реализации продаваемых продуктов.

ПК 2.5. Осуществлять эксплуатацию торгово-технологического оборудования.

ПК 2.6. Осуществлять контроль сохранности товарно-материальных ценностей.

ПК 2.7. Изучать спрос покупателей.

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.

ПК 3.5. Осуществлять контроль сохранности товарно-материальных ценностей.

1.4. 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 СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Количество во 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	
Промежуточная 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 №1	2	
	Написать эссе на тему: «Мое понимание добра и зла в современном мире» Самостоятельная работа № 1,2: 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 № 2	2	
	Решение ситуационных задач. Самостоятельная работа № 3,4: 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.		2
	Практические занятия № 3	2	
	Проверочные тесты по теме: «Профессиональное поведение работников сферы обслуживания»		
	Самостоятельная работа № 5,6: 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	2
	Определение понятий «темперамент», «характер»		
	История разделения людей на психологические типы.		
	Характеристика типов темперамента.		
	Структура характера		
Практические занятия № 4			
Проверочные тесты по теме: «Темперамент. Характер»			
Самостоятельная работа № 7,8, 9: 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 № 5		
Проверочные тесты по теме: «Эстетика внешнего облика человека».			
Самостоятельная работа № 10, 11: 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	4	
	Определение понятия «общение».		
	Характеристика форм общения.		
	Характеристика механизма межличностного восприятия.		
	Выразительные средства общения.		
	Практические занятия № 6		
	Проверочные тесты по теме: «Механизмы взаимопонимания в общении»		
Практические занятия № 7			
Составить резюме по представленному образцу			
Самостоятельная работа № 12,13,14: подготовить сообщение по теме: «Правила этикета в деловой переписки. Вербальные и невербальные средства общения»			

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 Причины конфликтов в сфере обслуживания Способы разрешения конфликтов в сфере обслуживания Правила поведения в конфликтных ситуациях		
	Практические занятия № 8		
	Охарактеризовать причины и способы разрешения конфликтов с покупателями в сфере обслуживания		
	Самостоятельная работа № 15.16: подготовить сообщение по теме: «Правила поведения в конфликтных ситуациях. Роль эмоционального состояния в конфликте»		
	Дифференцированный зачёт:	48	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
- 3.--продуктивный(планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета «Деловая культура».

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-наглядных пособий: поурочные папки, сборники тестов, комплект проверочных тестов, комплект тестовых заданий, комплект ситуационных задач, методическая литература.

-

Технические средства обучения:

- компьютеры с лицензионным программным обеспечением общего и профессионального назначения;
- мультимедиа проектор;

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень 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.

Дополнительные источники:

1. Солоницына А.А. Профессиональная этика и этикет (электронный учебник) Владивосток 2005г.
2. Коробкова С.Н. «Этика делового общения» (сборник практических задач) М.2003 г.
3. Курпатов А.В. Язык тела и образ мыслей. М.2006 г.
4. Федцов В.Г. Профессиональная этика и культура бытового обслуживания М.1989г.

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 (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результатов
- применять правила делового этикета;	- соблюдение морально-нравственных правил поведения; - соблюдение правил делового этикета в общении с покупателями;
- поддерживать деловую репутацию;	- взаимодействие с покупателями, используя свои деловые качества; - не допускать фамильярность по отношению к покупателям, коллегам;
-соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении;	- применение правил русского языка при устном и письменном общении; - правильное употребление слов, при их произношении и ударении; - применение нормы и правил деловой корреспонденции; - использование в речи литературных слов, одобренных нормативной лексикой;
- пользоваться простейшими приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	- регулировать своё поведения при общении с людьми; - следить за культурой речи; - следить за мимикой, жестами, пантомимикой в процессе межличностного общения;
- выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;	- соблюдение норм этикета при общении с покупателями, коллегами; - придерживаться в коллективе делового стиля общения;
-налаживать контакты с партнерами	- взаимодействие с партнерами, используя свои деловые качества; - находить общий язык с деловыми партнерами, отстаивая свою точку зрения этично; - преподносить себя с положительной стороны;
- организовывать рабочее место	- приводить в порядок рабочее место; -соблюдение правил техники безопасности на рабочем месте при эксплуатации электроприборов и оборудования;
- этику деловых отношений; - основы деловой культуры	- знает нормы и правила делового этикета; - знает этические нормы при изложении просьб,

в устной и письменной форме;	выражения признательности; - знает правила деловой культуры; - знает нормы и правила составления деловой корреспонденции; - знает правила деловой культуры;
- нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;	- дает определение понятия «поведение»; - знает нравственные особенности поведения продавца в профессиональной обстановке;
- основные правила этикета;	- знает правила служебного этикета, культуры поведения с коллегами, покупателями;
- основы психологии производственных отношений;	- дает определение понятия «психология производственных отношений»; - знает характеристику психотипов покупателей;
- основы управления и конфликтологии.	- дает определение понятия «конфликт»; «конфликтоген»; - знает причины и способы разрешения конфликтных ситуаций в сфере обслуживания. Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта.