МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
«БАТАЙСКИЙ ТЕХНИКУМ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА И СТРОИТЕЛЬСТВА» ИМЕНИ ГЕРОЯ СОВЕТСКОГО СОЮЗА П.А. ПОЛОВИНКО»

Рассмотрена на заседании
Педагогического совета
Протокол №_____
От «____» _____ 20___ г.

«УТВЕРЖДАЮ»
Зам. директора по УПР
_____ А.В. Старостина

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ОБЩЕПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01 «ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ»
по профессии СПО
38.01.02
"ПРОДАВЕЦ, КОНТРОЛЕР-КАССИР"

Согласована на заседании
методического объединения
«Повар, кондитер.
Продавец, контролер-кассир»
Протокол № _____
От «____» _____ 20___ г.
Председатель МО
_____ Е.Н. Назарова

Рабочая программа ОП.01 «Основы деловой культуры» разработана на основе:

- Федерального государственного образовательного стандарта по профессии среднего профессионального образования) 100701.01 Продавец, контролер-кассир (утв. Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 2 августа 2013 г. № 723);
- Приказа Минобрнауки России от 14.06.2013 №464 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования» (№29200 от 30.07.2013);
- Учебного плана ГБПОУ РО «БТЖТиС» им. Героя Советского Союза П.А. Половинко» по профессии СПО**:** 38.01.02 «Продавец, контролер-кассир».

Организация разработчик: государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ростовской области «Батайский техникум железнодорожного транспорта и строительства» имени Героя Советского Союза П.А. Половинко».

Разработчик: И.А.Горбачева - преподаватель профессионального цикла

СОДЕРЖАНИЕ

		стр.
1.	**ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**	5
2.	**СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**	6
3.	**УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**	11
4.	**КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**	12

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Основы деловой культуры

1.1. Область применения

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих по профессии СПО 38.01.02 Продавец, контролер-кассир и разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по профессии среднего профессионального образования (далее - СПО) 38.01.02 Продавец, контролер-кассир (утв. Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 2 августа 2013 г. № 723) укрупненной группы 38.00.00 Экономика и управление.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке по профессии Продавец, контролер-кассир.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Общепрофессиональный цикл

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

В результате освоения учебной дисциплины студент 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. Рекомендуемое количество часов на освоение примерной программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки студента **48 часов**, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки студента - **32 часа**;

самостоятельной работы студента **16 часов**.

2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	*Объем часов*
Максимальная учебная нагрузка (всего)	**48**
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	***32***
в том числе:	
практические занятия	12
контрольные работы	2
Самостоятельная работа студента (всего)	**16**
в том числе:	
внеаудиторная самостоятельная работа	16
Промежуточная аттестация осуществляется в форме дифференцированного зачета	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины: Основы деловой культуры

Наименование тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа студентов	Объем часов	Уровень освоения
1	**2**	**3**	**4**
Тема № 1. Этическая культура	**Содержание учебного материала** Цели и задачи курса Основы деловой культуры. Общие сведения об этической культуре. Профессиональная этика. Деловой этикет и его принципы. Деловая беседа. Культура телефонного общения.	**5** 3	2
	Практическое занятие № 1 «Культура речи делового человека. Кодекс профессиональной этики»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: Выполнение домашних заданий по теме № 1. *Тематика внеаудиторной самостоятельной работы:* История этикета. Повседневный этикет. Правила поведения на улице, в транспорте. Поведение в театре, музее. Сувениры и подарки в деловой сфере. Общие правила этикета для курящих. Деловые переговоры. Виды переговоров. Этические приёмы ведения деловых переговоров. Визитная карточка. Деловая переписка. Одежда и внешний вид деловой женщины. Значение культуры речи в профессиональной карьере. Роль этикета в моей будущей профессии	3	

Тема № 2. Психологические основы делового общения	**Содержание учебного материала** Общие сведения о науке психологии. Проявления психики: психические процессы, состояния, свойства. Личность. Процесс формирования личности. Темперамент. Характер и воля. Трудовая деятельность работников сферы услуг. Способности – важное условие успеха в профессиональной деятельности. Эмоции и чувства. Общение – основа человеческого бытия. Классификация видов общения. Роль восприятия в процессе общения. Понимание в процессе общения. Общение как взаимодействие. Вербальное и невербальное общение. Правила и техники общения при трудоустройстве. Резюме. Формы обращения, изложение просьб, выражение признательности, способы аргументации в производственных ситуациях.	**7** 4	
	Практическое занятие № 2 «Формула темперамента. Определение типа своего темперамента. Черты характера. Культура делового общения.»	2	
	Контрольная работа №1: «Психологические основы делового общения и этическая культура»	1	
	Самостоятельная работа обучающихся: Выполнение домашних заданий по теме № 2. *Тематика внеаудиторной самостоятельной работы:* Психологические особенности пола в повседневной служебной деятельности. Познавательная деятельность человека. Познавательная роль ощущений и восприятий. Значение памяти в жизни человека. Роль памяти в успешной профессиональной деятельности. Эмоциональный мир человека. Волевые черты характера и их значение в становлении профессиональной карьеры. Решение мыслительных задач и творческая деятельность личности. Общение – основа человеческого бытия. Психологические механизмы восприятия. Стереотипы восприятия, их роль в профессиональной деятельности. Значение невербальных средств общения в межличностном взаимодействии.	5	

			2
Тема № 3. Конфликт в деловом общении	**Содержание учебного материала** Конфликт и его структура. Эмоциональное реагирование и саморегуляция в конфликтах. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях. Правила поведения в конфликтах	**6** 2	
	Практическое занятие № 3 «Структура конфликта. Эмоциональное реагирование и саморегуляция в конфликтах» **Практическое занятие №4** "Стратегия поведения в конфликтных ситуациях. Правила поведения в конфликтах"	2 2	
	Самостоятельная работа студентов Выполнение домашних заданий по теме № 3. *Тематика внеаудиторной самостоятельной работы:* Конфликтная личность. Саморегуляция поведения как основа бесконфликтного общения. Роль руководителя в разрешении конфликтов. Профилактика конфликтов в организации.	3	
Тема № 4. Эстетическая культура	**Содержание учебного материала** Понятие об эстетической культуре. Эстетика как способ познания действительности. Эстетический вкус и его значение в профессии парикмахера. Сферы эстетической культуры: искусство, архитектура, мода, эстетика быта. Техническая эстетика и дизайн. Эстетика услуг и рекламы. Эстетика внешнего облика работника. . Интерьер рабочего помещения. Приобщение к искусству как необходимое условие становления эстетического вкуса. Шедевры мирового искусства.	**9** 4	
	Практическое занятие № 5: «Имидж делового человека» **Практическое занятие № 6**: «Эстетический образ работника сферы услуг. Выдающиеся имена в мире искусства»	2 1	
	Контрольная работа № 2: "Конфликт в деловом общении. Эстетическая культура"	1	

	Самостоятельная работа обучающихся: Выполнение домашних заданий по теме № 4 *Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы:* История развития эстетики как науки. Категории эстетики. Сущность эстетического отношения к действительности, к профессиональной деятельности. Роль эстетики в сфере обслуживания. Сущность эстетики быта. Эстетический вкус и мода. Выдающиеся имена в мире искусства, архитектуры, дизайна, моды.	**2**	
Тема № 5. Организационная культура	**Содержание учебного материала** Структура процесса обслуживания. Тактика обслуживания на предприятиях сферы услуг. Профессиональные особенности работы продавца. Кодекс профессиональной этики.	**5** 2	*2*
	Практическое занятие №7. «Тактика обслуживания на предприятиях сферы услуг»	1	
	Самостоятельная работа обучающихся: Выполнение домашних заданий по теме № 5 *Тематика внеаудиторной самостоятельной работы:* Доклады, рефераты	3	
	Дифференцированный зачет	**2**	
	Всего:	**32**	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета Основы деловой культуры.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству студентов;
- рабочее место преподавателя;
- комплектом учебно-методической документации;
- комплектом учебно-наглядных пособий по учебной дисциплине «Основы деловой культуры»;
- раздаточный материал для проведения практических занятий.

Технические средства обучения: компьютер с лицензионным программным обеспечением, мультимедиапроектор.

Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

Г.М.Шеламова. Деловая культура и психология общения: Учебник. - М: ИЦ «Академия», 2018. – 176с. – Серия: Начальное профессиональное образование.

Интернет –ресурсы:

http://progressman.ru/communication/

http://www.litmir.net/bd/?b=172870

http://www.cfin.ru/press/marketing/2001-3/12.shtml

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения студентами индивидуальных заданий.

Наименование темы	Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Тема № 1. Этическая культура	***Умения*** - применение правил делового этикета ***Знания*** - этики деловых отношений - основных правил этикета	Устная проверка, письменная проверка, контроль знаний и умений обучающихся по карточкам-заданиям, тестовый контроль, практическая проверка
Тема № 2. Психологические основы делового общения	***Умения*** - соблюдение требований культуры речи при устном, письменном обращении - выполнение норм и правил поведения и общения в деловой профессиональной обстановке ***Знания*** - основ деловой культуры в устной и письменной форме - норм и правил поведения и общения в деловой профессиональной обстановке	Устная проверка, письменная проверка, контроль знаний и умений обучающихся по карточкам-заданиям, тестовый контроль, практическая проверка
Тема № 3. Конфликт в деловом общении	***Умения*** - использование простейших приёмов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения - налаживание контактов с партнерами ***Знания*** - основ управления и конфликтологии	Устная проверка, письменная проверка, контроль знаний и умений обучающихся по карточкам-заданиям, тестовый контроль, практическая проверка
Тема № 4. Эстетическая культура	***Умения*** - внешнего оформления интерьера предприятий сервиса и мест обслуживающего персонала ***Знания*** - эстетики внешнего облика продавца	Устная проверка, письменная проверка, контроль знаний и умений обучающихся по карточкам-заданиям, тестовый контроль, практическая проверка
Тема № 5. Организационная культура	***Умения*** - поддерживание деловой репутации - организации рабочего места ***Знания*** - основ психологии производственных отношений	Устная проверка, письменная проверка, контроль знаний и умений обучающихся по карточкам-заданиям, тестовый контроль, практическая проверка