ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ КЕМЕРОВСКОЙ ОБЛАСТИ

**ГАОУ СПО КО**

**«ЮРГИНСКИЙ ТЕХНИКУМ АГРОТЕХНОЛОГИЙ И СЕРВИСА»**

ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА УТВЕРЖДАЮ

и ОДОБРЕНА заместитель директора по УМР

на заседании МК \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_И. Н.Рубакова

профдисциплин «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_г.

Протокол № \_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

Учебная дисциплина: ОП.01. **ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ**

Уровень образования: среднее профессиональное

Срок обучения 2 года 10 месяцев

Профессия 38.01.02 Продавец, контролёр-кассир

Юрга

2015 г.

Программа дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по профессии среднего профессионального образования (далее – СПО) 38.01.02 Продавец, контролёр-кассир

Организация-разработчик: ГАОУ СПО КО «ЮТАиС»

Разработчик:

Клименко Татьяна Николаевна – преподаватель экономики ГАОУ СПО КО «ЮТАиС»

# **СОДЕРЖАНИЕ**

[1. паспорт РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 4](#_Toc401313608)

[2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 5](#_Toc401313609)

[3. условия реализации РАБОЧЕЙ программы дисциплины 9](#_Toc401313611)

[4. Контроль и оценка результатов освоения Дисциплины 10](#_Toc401313613)

**1. паспорт РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**«ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ»**

**1.1. Область применения рабочей программы**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих в соответствии с ФГОС по профессии 38.01.02 Продавец, контролёр-кассир.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использованав дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) специалистов: товароведение и экспертиза качества потребительских товаров, механизация сельского хозяйства, коммерция (по отраслям), менеджмент (по отраслям).

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

дисциплина входит в ОП.00 Общепрофессиональный цикл.

**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 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 дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося 97 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 64 часа;

самостоятельной работы обучающегося 33 часа.

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид учебной работы** | ***Объем часов*** |
| **Максимальная учебная нагрузка (всего)** | *97* |
| **Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)** | *64* |
| в том числе: |  |
| практические занятия | *32* |
| **Самостоятельная работа обучающегося (всего)** | *33* |
| в том числе: |  |
| Тематика внеаудиторной самостоятельной работы:   * систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы, Интернет-ресурсов, справочно-правовой компьютерной системы (по вопросам, составленным преподавателем); * подготовка реферата (компьютерной презентации). | *17*  *16* |
| 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 и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ.** | | **Объем часов** | | **Уровень освоения** |
| **1** | **2** | | **3** | | **4** |
| **Раздел 1. Деловая культура как система** |  | | **28** | |  |
| **Тема 1.1. Цели и основные задачи предмета** | **Содержание учебного материала** | | 2 | |
| 1 | Общие сведения о дисциплине. Предмет, цели и задачи курса. История развития деловой этики в России |  |  | *1,2* |
| **Самостоятельная работа** | | 4 | |  |
| Подготовить сообщение на тему по выбору:  1. Понятие «культуры». Формы культуры.  2. Социальные нормы и их основные функции.  3. Кодексы профессиональной этики | |
| **Тема 1.2. Эстетическая культура** | **Содержание учебного материала** | | 2 | |
| 1 | Нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке. Основные элементы делового этикета. Составляющие внешнего вида. Понятие корпоративного имиджа | *2* |
| **Тема 1.3. Этическая культура** | **Содержание учебного материала** | | 6 | |  |
| 1 | Формирование и виды профессиональной этики. Принципы этики деловых отношений. Кодексы профессиональной этики. Правила поведения продавца. |  |  | *1,2* |
| 2 | Понятие управления и управленческих решений |
| 3 | Внутренняя бизнес-среда |
| **Практические занятия** | | 8 | |  |
| 1 | Решение задач на этическую оценку управленческих решений |
| 2 | Организация рабочего места работника торговой организации |
| 3 | Решение мини-ситуаций на этику бизнеса |
| **Самостоятельная работа** | | 6 | |
| Подготовить реферат на тему по выбору: 1. Профессиональная этика. 2. Нравственные и этические принципы общения. 3. Вербальное и невербальное общение. 4. Этикетные формы обращения в деловом общении. | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | | **3** | | **4** |
| **Раздел 2. Психологические аспекты делового общения** |  | | **40** | |  |
| **Тема 2.1. Психология общения** | **Содержание учебного материала** | | 10 | |
| 1 | Психологический контакт. Деловое общение с психологической точки зрения. Коммуникативные умения и навыки |  | | *2* |
| 2 | Вербальное общение и невербальное общение |
| 3 | Техника и приемы общения |
| 4 | Способы аргументации в деловых ситуациях |
| 5 | Контакты с партнёрами. Деловая репутация. |
| **Практические занятия** | | 6 | |  |
| 1 | Освоение различной техники и приемов общения |
| 2 | Составление резюме и письма с просьбой о приеме на работу |
| 3 | Защита деловой репутации |
| **Самостоятельная работа** | | 6 | |
| Подготовить реферат на тему по выбору: 1. Особенности делового общения. 2. Вербальное и невербальное общение. 3. Этикетные формы обращения в деловом общении. 4. Основные требования к речи: тон, артикуляция, произношение, грамотность. 5. Речевой этикет в деловом общении. 6. Элементы речевого этикета. | |
| **Тема 2.2. Культура общения** | **Содержание учебного материала** | | 2 | |
| 1 | Виды речи. Основные требования к речи. Понятие о культуре общения |  |  | *1,2* |
| **Практические занятия** | | 8 | |  |
| 1 | Практикум по теме «Культура общения» |
| 2 | Изучение корпоративного имиджа торгового предприятия |
| **Самостоятельная работа** | | 8 | |
| Провести анализ интернет-источников по теме на выбор: 1. Культура речи и речевой этикет торгового работника. 2. Как найти общий язык с покупателем.  3. Как повысить продажи, правильно общаясь с покупателем. | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | | **3** | | **4** |
| **Раздел 3. Управление конфликтами и стрессами** |  | | **10** | |  |
| **Тема 3.1. Конфликты в коллективе как органическая составляющая жизни** | **Содержание учебного материала** | | 2 | |
| 1 | Понятие о конфликте, его модели развития. Исходы конфликтов и способы их разрешения |  |  | *1,2* |
| **Практические занятия** | | 2 | |  |
| 1 | Решение профессиональных задач на тему «Анализ конфликтных ситуаций» |
| **Тема 3.2. Стресс: природа и причины** | **Содержание учебного материала** | | 2 | |
| 1 | Понятие о стрессах и их причинах. Основы управления персоналом торговых предприятий |  |  | *1,2* |
| **Практические занятия** | | 4 | |  |
| 1 | Решение ситуационных заданий на тему «Управление конфликтами и стрессами» |
| **Раздел 4. Культура речи** |  | | **17** | |
| **Тема 4.1. Речевой этикет** | **Содержание учебного материала** | | 2 | |
| 1 | Этика различных видов речевого воздействия в деловых отношениях | *2* |
| **Практические занятия** | | 4 | |  |
| 1 | Решение ситуационных заданий на тему «Речевой этикет» |
| **Самостоятельная работа** | | 4 | |
| Используя интернет-ресурсы, подготовить сообщение (презентацию) на тему «Этикет разных стран» (страна определяется по выбору обучающегося) | |
| **Тема 4.2. Культура телефонного разговора** | **Содержание учебного материала** | | 2 | |
| 1 | Правила проведения деловой переписки и телефонных переговоров | *2* |
| **Самостоятельная работа** | | 5 | |  |
| Составить кроссворд на тему «Культура общения в профессиональной деятельности» | |
| **Дифференцированный зачет по дисциплине** | | | **2** | |
| **Всего** | | | **97** | |

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 дисциплины**

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

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета деловой культуры.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;

- автоматизированное рабочее место преподавателя;

- комплект учебно-наглядных пособий по дисциплине «Основы деловой культуры»

Технические средства обучения:

компьютер с лицензионным программным обеспечением; мультимедийное оборудование

# **3.2. Информационное обеспечение обучения**

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

Основные источники:

1. Медведева. Г. П. Деловая культура. [Текст]: Учебник / Г. П. Медведева – М.: ОИЦ Академия, 2011.
2. Шеламова. Г. М. Этикет делового общения. [Текст]: Учебное пособие / Г. М. Шеламова – М.: ОИЦ Академия, 2010.

Дополнительные источники:

1. Измайлова М.А. Деловое общение. [Текст]: Учебное пособие. /М.А. Измайлова – М.: ДАШКОВ И К, 2010.
2. Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения. [Текст]: Учебное пособие. /В.Н. Лавриненко - М.: ЮНИТИ-Дана, 2008.
3. Медведева Г.П. Деловая культура. [Текст]: Учебник/Г.П. Медведева - М.: Академия, 2011.
4. Чернышева Л.И.Деловое общение. [Текст]: Электронный учебник. / Л.И. Чернышева - М.:ЮНИТИ, 2011.

# 

# **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** |
| ***Умения:*** |  |
| применять правила делового этикета | Защита практической работы.  Дифзачет |
| поддерживать деловую репутацию | Защита практической работы.  Дифзачет |
| соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении | Защита практической работы.  Дифзачет |
| пользоваться простейшими приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общении | Защита практической работы.  Дифзачет |
| выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке | Защита практической работы.  Дифзачет |
| налаживать контакты с партнерами | Защита практической работы.  Дифзачет |
| организовывать рабочее место | Защита практической работы.  Дифзачет |
| ***Знания:*** |  |
| этику деловых отношений | Устный опрос. Собеседование. Защита реферата. Дифзачет |
| основы деловой культуры в устной и письменной форме | Устный опрос. Собеседование. Защита реферата. Дифзачет |
| нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке | Устный опрос. Собеседование. Защита реферата. Дифзачет |
| основные правила этикета | Устный опрос. Собеседование. Защита реферата. Дифзачет |
| основы психологии производственных отношений | Устный опрос. Собеседование. Защита реферата. Дифзачет |
| основы управления и конфликтологии | Устный опрос. Собеседование. Дифзачет |