



**Рабочая программа учебной дисциплины «Основы деловой культуры» составлена на основе:**

- ФГОС по ППКРС (программе подготовки квалифицированных рабочих) 38.01.02 – «Продавец, контролер - кассир», входящих в состав укрупненной группы профессий 38.00.00 Экономика и управление.
- Рекомендаций по организации получения среднего общего образования в пределах освоения образовательных программ среднего профессионального образования на базе основного общего образования (письмо Департамента государственной политики в сфере подготовки рабочих кадров и ДПО Минобрнауки России от 17.03.2015 № 06-259).
- ОПОП Ирбейского филиала КГБПОУ «Уярский сельскохозяйственный техникум»

**Организация - разработчик:** КГБПОУ «Уярский сельскохозяйственный техникум»

**Разработчик:** Костюк Светлана Владимировна – преподаватель специальных дисциплин

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	стр. 4-5
<b>2. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	6-9
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	10
<b>4. КОНТРОЛЬ ОСВОЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.</b>	11

# 1. ПАСПОРТ ПРИМЕРНОЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## Основы деловой культуры

### 1.1. Пояснительная записка.

Рабочая программа учебной дисциплины является частью примерной основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по профессии НПО 100701.01 «Продавец, контролер-кассир».

### 1.2. Общая характеристика программы учебной дисциплины.

Выпускник, освоивший ППКРС, должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

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.

Выпускник, освоивший ППКРС, должен обладать профессиональными компетенциями, включающими в себя способность:

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 сохранность 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 3.1. Соблюдать правила эксплуатации контрольно – кассовой техники 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.

Выпускник, освоивший ППКРС, должен обладать дополнительными компетенциями, включающими в себя способность:

ПК 1.7. Применять в коммерческой деятельности методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения.

ПК 2.8. Реализовывать сбытовую политику организации в пределах своих должностных обязанностей, оценивать конкурентоспособность товаров и конкурентные преимущества организации.

**1.3. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** дисциплина входит в общепрофессиональный цикл. Программа учебной дисциплины может быть использована в программах по профессиональной подготовке по профессии 100701.01 «Продавец, контролер-кассир», и возможных сочетаний профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов (ОК 016-94) при формировании основной профессиональной образовательной программы подготовки по профессиям НПО:

- продавец продовольственных товаров - продавец непродовольственных товаров - контролер-кассир;
- продавец продовольственных товаров - продавец непродовольственных товаров – кассир торгового зала;
- продавец непродовольственных товаров – контролер – кассир - кассир торгового зала;
- продавец продовольственных товаров – контролер - кассир - кассир торгового зала.

#### **1.4. Контроль и результаты освоения учебной 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.

#### **Количество часов на освоение программы дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося **123** часа, в том числе:  
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - **82** часа;  
самостоятельной работы обучающегося - **41** час.

## 2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<i>123</i>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<i>82</i>
в том числе:	
практические занятия	<i>24</i>
дифференцированный зачет (3 семестр)	<i>2</i>
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<i>41</i>
в том числе:	
- систематическая проработка конспектов занятий, учебной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем);	<i>16</i>
- подготовка реферата – «Психологические стороны делового общения»;	<i>10</i>
Тесты:	
- «Профессиональная направленность личности»	<i>1</i>
- «Умеете ли вы слушать»;	<i>1</i>
- «Тип темперамента»;	<i>1</i>

## 2.2. Календарно-тематический план и содержание учебной дисциплины

№ урока (дата)	Содержание учебного материала дисциплины (по разделам, темам, подтемам)	Количество часов			Сам. Раб.	(д\з)	Формиру емые компетен ции (код)	Уро вень осво ения	Методи ческое обеспечение темы	Знать уметь	Формы Текущего Контроля Знаний	
		max	аудиторных									
			Всего	ПЗ								
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		
<b>Раздел 1. Эстетическая культура – 4 часа</b>												
1	д. Области и сферы деятельности ской культуры.	3	2	0	1	ст.4-9	ОК 1, 2	1	Презентация «Основные эстетические категории»	Знать:эстетические категории.	устный опрос	
2	Эстетическое воспитание и чувства. Эстетический вкус и культура.	3	2	0	1			1			устный опрос	
<b>Раздел 2. Этическая культура – 6 часов</b>												
3	Этика, мораль и нравственность: общие понятия и взаимосвязь. Поведение человека: правила и нормы.	3	2	0	1	ст.9-12	ОК 4, 5 ПК 1.3, 2.3	1	«Деловая культура и психология общения» Шеламова Г.М.	Знать:возникновение терминов «этика», «мораль», Уметь: применять «золотое правило» нравственности	блиц - опрос	
4	Нравственные требования к профессиональному поведению работника торговли.	3	2	0	1			ст.13-15			1	см. работа с текстом
5	Тестирование.	2	2	0	0			ст.9-15			2-3	тест
<b>Раздел 3. Имидж работника торговли – 10 часов</b>												
6	Составляющие имиджа: внешний облик, манеры поведения, речь, умение общаться с людьми.	3	2	0	1	ст22-24	ОК1- 2, ОК 6 ПК2.8.	1	«Деловая культура и психология общения» Шеламова Г.М	Знать: основные требования к внешнему облику продавца. Уметь: составлять имидж делового человека	тематичес. вопросы	
7	Составляющие внешний облик делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары.	3	2	0	1	ст.24 (вопросы)		1			см.работа с учебником	
8	Деловой стиль костюма. Осанка, походка и жесты делового человека	3	2	0	1			1				
9-10	<b>ПЗ:</b> Составление имиджа делового человека	6	4	4	2	отчет		2-3			Методич. Рекоменда ции к ПЗ	зачет
<b>Раздел 4. Культура речи -8 часов</b>												
11-12	Основные требования к речи. Речевой этикет в деловом общении. Элементы речевого этикета.	6	4	0	2	ст.28-34	ОК5,6	1	«Деловая культура и психология	Знать: элементы речевого этикета. Уметь:	тематичес. вопросы	

13-14	<b>ПЗ:</b> Деловая переписка	6	4	4	2	отчет	ПК 2.3 ПК1.7.	2-3	общения» Шеламова Г.М. Методич. Рекоменда- ции к ПЗ	подготавливать публичное выступление. Вести деловую переписку	зачет
<b>Раздел 5. Культура телефонного разговора –10 часов</b>											
15	Этикет в деловом диалоге по телефону.	3	2	0	1	ст.24-28	ОК 2, 5 ДК4,5,6	1	«Деловая культура и психология общения» Шеламова Г.М. Методич. Рекоменда- ции к ПЗ	Знать:этические нормы телефонного разговора. Уметь: презентовать себя перед работодателем в телефонном разговоре.	опорный конспект
16	Требования к содержанию деловых телефонных разговоров; основные элементы диалога.	3	2	0	1	ст.38-40		1			устный опрос
17	Требования к частным разговорам по телефону.	3	2	0	1	ст.40 (вопросы)		1			устный опрос
18-19	<b>ПЗ:</b> Деловое общение по телефону	6	4	4	2	отчет		2-3			зачет
<b>Раздел 6. Интерьер рабочего помещения – 8 часов</b>											
20	Интерьер рабочего помещения.	3	2	0	1	ст.47	ОК 1,3 ПК 2.4, 3.1	1	Интернет – ресурсы, Методич. Рекоменда- ции к ПЗ	Знать: детали интерьера при оформлении рабочего места Уметь: применять правила при оформлении рабочего места	конспект
21	Правила содержания помещений и рабочих мест.	3	2	0	1			1			блиц - опрос
22-23	<b>ПЗ:</b> «Интерьер и профессия».	6	4	4	2	отчет	2-3	зачет			
<b>Раздел 7. Культура общения в сфере торговой деятельности – 14 часов</b>											
24	Общение – основа человеческого бытия. Классификация видов общения.	3	2	0	1	ст.59-61	ОК 1, 3, 6 ПК 1.3, 2.3 ПК1.7.	1	«Деловая культура и психология общения» Шеламова Г.М. Методич. Рекоменда- ции к ПЗ	Знать: этику деловых отношений Уметь: выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональ- но й обстановке;	см. работа с текстом
25	Перцептивная сторона общения.	3	2	0	1	ст.66-74		1			блиц - опрос
26	Интерактивная сторона общения.	3	2	0	1			1			блиц - опрос
27-28	Успех делового общения. Стили делового общения.	6	4	0	2	ст.89-102		1			оценка реферат
29-30	<b>ПЗ:</b> Трудоустройство на работу	6	4	4	2	отчет	2-3	зачет			
<b>Раздел 8. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении - 10 часов.</b>											

31	Темперамент.	3	2	0	1	Тест: «Тип темперамента»	ОК 1, 2, 6. ПК 1.3, 2.3 ПК1.7. ПК2.8.	1	Интернет - ресурсы «Деловая культура и психология общения» Шеламова Г.М, тесты	Знать: основы психологии производственных отношений. Уметь: Пользоваться простейшими приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	устный опрос
32	Характер и воля	3	2	0	1	ст.111		1			оставление тестов
33	Способности – важное условие успеха в профессиональной деятельности	3	2	0	1	ст.116		1			конспект
34	Эмоции и чувства	3	2	0	1	ст.119		1			см. работа с текстом
35	Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении.	3	2	0	1			2-3			
<b>Раздел 9. Конфликты в деловом общении – 12 часов</b>											
36	Конфликт и его структура.	3	2	0	1	ст.125-130	ОК 1, 2, 3, 5,6 ПК 1.3, 2.3, 2.7 ПК1.7.	1	Презентация: «Стратегия поведения в конфликтных ситуациях» Методические реком. к ПЗ	Знать: основы управления и конфликтологии. Уметь: налаживать контакты с партнерами	блиц - опрос
37	Стратегия поведения в конфликтных ситуациях. Культура межличностных контактов. Межличностный конфликт.	3	2	0	1			1			кроссворд
38	Взаимосвязь конфликта и стресса. Пути предупреждения стрессовых ситуаций.	3	2	0	1	2		тест			
39-40	<b>ПЗ: «Методы погашения конфликта»</b>	6	4	4	2	отчет		2-3			зачет
41	<b>Дифференцированный Зачет</b>	3	2	0	0			2-3			зачет
	<b>Итого часов</b>		<b>82</b>								

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

Реализация программы дисциплины предполагает наличие учебного кабинета основы деловой культуры, библиотеки, читального зала с выходом в сеть Интернет;

Оборудование учебного кабинета:

- рабочее место преподавателя;
- посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся);
- комплект учебно-методической документации;
- наглядные пособия и дидактический материал;
- учебная литература.

Технические средства обучения:

- компьютер;
- проектор;
- экран.

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

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

Основные источники:

1. Учебник для НПО «Основы деловой культуры» под редакцией Г.М. Шеламовой, издательство «Академия», г. Москва. 2009 год.

Дополнительные источники:

1. Учебник «Менеджмент» под редакцией В.Р. Веснина, издательство «Проспект», г. С-Петербург, 2004 год.
2. «Узнай себя. Психологические тесты для подростков» по редакцией А.Г. Грецова, издательство «Питер» г. С-Петербург. 2006 год.

#### 4. Контроль и результаты освоения программы учебной дисциплины «Деловая культура»

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:</p> <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> <li>• налаживать контакты с партнерами;</li> <li>• организовывать рабочее место.</li> </ul>	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательной программы.</p> <p>Стартовая диагностика подготовки студентов по курсу; выявление мотивации к изучению нового материала.</p> <p>Текущий контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- защиты практических работ;</li> <li>- контрольных работ по темам разделов дисциплины;</li> <li>- тестирования;</li> <li>- домашней работы;</li> <li>- отчёта по проделанной внеаудиторной самостоятельной работе согласно инструкции (представление пособия, презентации /буклета, информационное сообщение).</li> </ul> <p>Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета.</p>
<p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:</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>	