

Приложение 3.13
к ООП по профессии
38.01.02 Продавец, контролер-кассир

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«ОП.01 ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ»

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01. Основы деловой культуры

1.1 Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки квалифицированных рабочих и служащих в соответствии с ФГОС СПО по профессии 100701.01. Продавец, контролер-кассир, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 2 августа 2013 г №723.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке по профессиям рабочих: продавец непродовольственных товаров, продавец продовольственных товаров, контролёр - кассир.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина входит в учебный цикл по ФГОС СПО

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

В результате изучения обязательной части цикла 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;

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.

Реализация рабочей программы учебной дисциплины направлена на формирование следующих общих и профессиональных компетенций, включающих в себя способность:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей 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.

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 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

1.4. Количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки студента 48 часов, в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки 32 часа;
- самостоятельной работы 16 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	<i>Количество часов</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	48
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	32
в том числе:	
практические занятия	6
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	16
Итоговая аттестация в форме экзамена	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.01.Основы деловой культуры

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
Тема 1.1. Этическая культура	Содержание учебного материала	2	2
	1 Этика как наука о морали. Понятие этикета. Понятие о профессиональной этике работника торговли. Нормы и принципы профессиональной морали и профессионального поведения. Внешняя и внутренняя культура.		
	Практические занятия	2	
	1 <i>Практическое занятие №1.</i> Анализ производственных ситуаций, касающихся профессионального поведения продавца.		
Внеаудиторная самостоятельная работа	2		
1. Подготовка сообщения на тему «Золотое правило нравственности» 2. Письменный ответ на вопрос: «Какие основные элементы входят в понятие «культура делового общения»?»			
Тема 1.2. Имидж работника торговли	Содержание учебного материала	4	2
	1. Имидж – способ управления впечатлением о себе. Составляющие имиджа: внешний облик, манеры поведения, речь, умение общаться.		
	2. Имидж делового человека. Имидж современного продавца.	2	
	Внеаудиторная самостоятельная работа		
1. Составление перечня эстетических требований к внешнему виду продавца. 2. Составление кодекса чести работника торговли			
Тема 1.3. Культура речи	Содержание учебного материала	2	2
	1. Культура речи и речевой этикет. Речевой этикет в деловом общении. Элементы речевого этикета. Основные требования к речи.		
	Практические занятия	2	
	1. 1 <i>Практическое занятие № 2.</i> Отработка навыков речевого этикета работника торговли.		
Внеаудиторная самостоятельная работа	2		
1. Подготовка сообщения «Речевой этикет работников сферы обслуживания» 2. Изучение темы «Этикет приветствий и представлений» и составление опорного конспекта			
Тема 1.4. Культура телефонного разговора	Содержание учебного материала	4	2
	1. Этикет в деловом диалоге по телефону. Требования к содержанию деловых телефонных разговоров, основные элементы диалога.		
	2. Требования к содержанию деловых разговоров по телефону.		

1	2	3	4
	Внеаудиторная самостоятельная работа 1. Составление основных правил общения по телефону 2. Составление основных правил оформления визитных карточек	2	
Тема 1.5. Психология общения	Содержание учебного материала	4	2
	1. Понятие о психологии. Понятие о психике. Познавательные психические процессы. Психология личности. Понятие о личности. Структура личности. Индивидуально-психологические особенности личности. Понятие о темпераменте и характере.		
	2. Психологические основы общения. Психологический контакт. Коммуникативные умения и навыки.	2	
Тема 1.6. Культура общения в сфере торговой деятельности	Содержание учебного материала	4	2
	1. Понятие коммуникации. Средства вербального общения. Средства невербального общения. Этикет в деловом общении. Стили общения. Нормы отношений в коллективе.		
	2. Конфликты. Причины конфликта, стратегия поведения, способы преодоления конфликтов. Конфликтные ситуации, возникающие в работе продавца и способы их разрешения	2	
Тема 1.7. Эстетическая культура	Содержание учебного материала	2	2
	1. Эстетика. Области эстетической деятельности человека. Сферы эстетической культуры: архитектура, искусство, дизайн и др. Эстетическое воспитание. Эстетические чувства. Эстетический вкус.		
	Практические занятия	2	
	1. 1 <i>Практическое занятие №3</i> Посещение Даниловской картинной галереи.		

<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
	Внеаудиторная самостоятельная работа 1. Составление перечня эстетических требований к рабочему месту продавца 2. Составление отчета по практическому занятию №3	2	
Тема 1.8. Интерьер рабочего помещения	Содержание учебного материала	4	2
	1. Интерьер рабочего помещения. Освещение, цвет, мебель, оборудование, декоративные элементы и др.		
	2. Правила содержания помещений и рабочих мест.		
	Внеаудиторная самостоятельная работа 1. Разработка интерьера кондитерской	2	
	Всего	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 УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета деловой культуры

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству студентов;
- комплект учебно-методической документации;
- комплект нормативной документации
- автоматизированное рабочее место преподавателя (компьютер, видеопроектор, принтер)

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением и видеопроектор.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Шеламова Г. М. Деловая культура и психология общения: учебник для нач. проф. образования / Г.М.Шеламова. — 11-е изд., стер. — М.: Издательский центр «Академия», 2020. — 192 с
2. Шеламова Г.М. Основы культуры профессионального общения: учебник для студентов нач.проф.образования / Г.М. Шеламова - 8-е изд., стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2017. - 160 с

Дополнительные источники

1. Лавриенко В.Н. Деловая культура: учебник и практикум для СПО / В.Н. Лавриенко, Л.И. Чернышова, В.В. Кафтан; под редакцией В.Н. Лавриенко, Л.И. Чернышова. - М.: Издательство Юрайт, 2020 . - 118 с.
2. Психология общения: учебник и практикум для СПО / Н.А. Корягина, Н.В. Антонова, С.В. Овсянникова. - М.: Издательство Юрайт, 2018 . - 437 с.

Интернет-ресурсы

1. <http://www.koryazhma.ru/articles/etiket/work.asp> Режим доступа – свободный Правила делового этикета. Этикет деловых отношений. Этика делового общения
2. <https://yanaorgo.ru/torgovaya-etika-professionalnaya-etika-prodavca-sposoby.html> Режим доступа – свободный Торговая этика. Профессиональная этика продавца. Способы установления контакта

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, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Уметь:	
применять правила делового этикета	текущий контроль, практическая работа 1, 2, 3
поддерживать деловую репутацию	практическая работа 1, 2, 3 текущий контроль
соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении	практическая работа 1, 2, 3 текущий контроль
пользоваться простейшими приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	текущий контроль 1, 2, 3 решение ситуационных задач
выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке	текущий контроль
налаживать контакты с партнерами;	текущий контроль
организовывать рабочее место	текущий контроль
Знать:	
этики деловых отношений	устный опрос, практическая работа 1, 2, 3
основы деловой культуры в устной и письменной форме	устный опрос, практическая работа 1, 2, 3
нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке	практическая работа 1, 2, 3 текущий контроль
основные правила этикета	тестирование, практическая работа
основы психологии производственных отношений	практическая работа 1, 2, 3 текущий контроль
основы управления и конфликтологии	практическая работа 1, 2, 3 текущий контроль