

Министерство образования, науки и молодёжной политики
Краснодарского края
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Краснодарского края
«Краснодарский торгово-экономический колледж»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01 Основы деловой культуры
для профессии социально-экономического профиля:
38.01.02 Продавец, контролер-кассир

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01 Основы деловой культуры

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 38.01.02 Продавец, контролер-кассир.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины: В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

У1. Соблюдать правила профессиональной этики;

У2. Применять различные средства, техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности;

У3. Использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

У4. Выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;

У5. Налаживать контакты с партнерами, коллегами.

У6. Определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать:**

З1. Основы профессиональной этики;

З2. Эстетику внешнего облика продавца, контролёра-кассира;

З3. Психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности продавца, контролёра-кассира;

З4. Механизмы взаимопонимания в общении;

З5. Техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;

З6. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности

Профессиональные и общие компетенции

В результате контроля и оценки по дисциплине «Основы деловой культуры» осуществляется комплексная проверка

общих компетенций:

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. Готовить к работе производственное помещение и поддерживать его санитарное состояние

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

профессиональных компетенций:

ПК.01. Соблюдать правила профессиональной этики

ПК.02. Определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности

ПК.03. Владеть различными средствами, техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности

1.4. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 51 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 36 часа;

практические занятия 18 час.;

самостоятельной работы обучающегося 15 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	<i>Объем часов</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	51
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	36
в том числе:	
лабораторные занятия	-
практические занятия	18
контрольные работы	-
курсовая работа (проект)	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	15
в том числе:	
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом)	-
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета	

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Цели и основные задачи предмета			
Тема 1.1.	Цели и основные задачи предмета	2	1
	1 Определение деловой культуры		
	2 Цель изучения основ деловой культуры		
	3 Задачи изучения предмета		
Тема 1.2.	Эстетическая культура.	2	1
	1 Области эстетической деятельности человека.		
	2 Сферы эстетической культуры архитектура, искусство, дизайн.		
	3 Эстетической воспитание. Эстетический вкус.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: работа с литературой; написание реферата		
	Практическое занятие: Упражнение по формированию и применению этики и эстетики.		
	Тема 1.3.		
Этическая культура.			
1 Понятие этики, морали, нравственности.			
2 Поведение человека: правила и: нормы.	2		
3 Этикет. Сфера действия этикета.			
Самостоятельная работа обучающихся: работа с литературой; написание реферата.			
Практическое занятие: Упражнение по применению основных правил этикета.	2		
Раздел 2. Психология общения.			

Тема 2.1.	Психология общения.		6	3
	1	Основные сведения о науке психологии. Понятие о психике. Психические процессы, свойства.		
	2	Психологические основы общения, психологический контакт.		
	3	Деловое общения с психологической точки зрения. Коммуникативные умения и навыки.		
	Самостоятельная работа обучающихся: работа с литературой; написание реферата.		2	
Практическое занятие:		2		
Тема 2.2.	Культура общения.		4	
	1	Коммуникация. Средства вербального общения. Невербальные средства общения.		
	2	Этикет в деловом общении. Стили общения. Основные правила поведенческого этикета.		
	3	Имидж делового человека.		
Самостоятельная работа обучающихся самостоятельная работа с литературой; написание реферата.		2		
Практическое занятие: Упражнение по применению навыков вербального и невербального общения в деловой беседе.		2		
Раздел.3. Управление конфликтами и стрессами				
Тема 3.1.	Конфликты в коллективе как органическая составляющая жизни организации.		4	
	1	Сущность и классификация конфликтов.		
	2	Внутриличностный, межличностный, между личностью и группой, межгрупповой		
	Самостоятельная работа: составление блок-схемы конфликта, анализ причин его возникновения, разработка способов разрешения		4	
	Практическое занятие: Упражнение по разрешению внутриличностного конфликта. Контрольная работа по пройденному материалу.		4	
Тема 3.2.	Стресс: природа и причины.		4	
	1	Методы снятия стресса.		
	2	Взаимосвязь конфликта и стресса.		

	3	Пути предупреждения стрессовых ситуаций	
		Самостоятельная работа учащихся: работа с учебником и периодикой. написание реферата.	2
		Практическое занятие: Тренинг по предупреждению и снятию стресса в процессе делового общения.	2
Раздел 4. Культура речи.			4
Тема 4.1.	1	Основные требования к речи: тон, артикуляция, произношение, грамотность.	
	2	Точность в подборе слов. Речевой этикет в деловом общении.	
	3	Элементы речевого этикета: формы общения, изложение просьб, выражение признательности способы аргументации в деловых ситуациях.	
		Самостоятельная работа обучающихся: работа с литературой; написание реферата	1
		Практическое занятие: Практикум по применению речевых оборотов в деловом общении.	2
Тема 4.2.	Культура телефонного разговора.		4
	1	Этикет в деловом диалоге по телефону.	
	2	Требования к содержанию деловых телефонных разговоров. Основные элементы диалога.	
	3	Требования к частным разговорам в деловой обстановке.	
		Практическое занятие: Итоговая контрольная работа по пройденному материалу.	2
Дифференцированный зачет			2
Всего:			51

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета «Основы деловой культуры».

Оборудование учебного кабинета:

- учебно-методическое обеспечение дисциплины;
- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-наглядных пособий.

Технические средства обучения:

- компьютер, мультимедиапроектор.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Р.Н. Ботавина Этика деловых отношений. Москва «Финансы и статистика» 2012 г
2. Кошечкина И.П., Канке А.А. Профессиональная этика и психология делового общения.- М.:ИД «Форум»:ИНФРА-М,2012.
3. Козюлина Н.С. Продавец, Контролер-кассир: Учебник. 5-е изд., перераб. и доп. –М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2011.-428с.
4. Лисенкова О.Ю. Этика и психология деловых отношений. М., Дрофа, 2012 г
5. Сандомирский М.Е. Психология коммерции.-М.,Академия,2012 г.
6. Сорокина Л.С. Основы делового общения. М., Дрофа,2012 г.
7. Шеламова Г.М. Деловая культура взаимодействия. М., Академия, 2012
8. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. М., Академия, 2012
9. Федцов В.Г. Культура сервиса Учебно-практическое пособие.-М.:»Издательство ПРИОР», 2012.-208с.

Дополнительные источники:

1. Кубейн Н.Р. Как стать великим продавцом. М., Эксмо,2006 г.
 2. Рубцова Л.И., Чеботарева В.Н. Продавец мелкорозничной торговой сети.- Ростов н/Д: «Феникс», 2001.- 128 с
 3. Радужан М.Ю. Митева И.Ю. Курс продавца консультанта. (Серия «Легкая работа с трудным клиентом») . – М.: ИКЦ «МарТ»; Ростов н/Д: «МарТ», 2004.-192 с.
- 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 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
Профессиональные компетенции: ПМ 01. Соблюдать правила профессиональной этики ПМ 02. Определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности ПМ 03. Владеть различными средствами, техниками и приёмами эффективного общения в профессиональной деятельности	Экспертное наблюдение за работой во время урока, оценка результатов обучения.
умения:	
У1. Соблюдать правила профессиональной этики;	практическое занятие
У2. Применять различные средства, техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности;	практическое занятие
У3. Использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	практическое занятие
У4. Выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;	практическое занятие
У5. Налаживать контакты с партнерами, коллегами.	Опрос
У6. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности	Опрос, практическое занятие
знания:	
З1. Основы профессиональной этики;	опрос
З2. Эстетику внешнего облика продавца, контролера-кассира;	опрос
З3. Психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности облика продавца, контролера-кассира;	практическое занятие
З4. Механизмы взаимопонимания в общении;	практическое занятие, опрос
З5. Техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	практическое занятие
З6. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности	опрос
Общие компетенции: ОК-1 – ОК-8	

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Экспертное наблюдение и оценка результатов обучения, проявление демонстрации интереса к будущей профессии
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем.	Дифференцированный зачет, контроль результатов выполнения самостоятельной работы
ОК 3. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.	Дифференцированный зачет, контроль результатов выполнения самостоятельной работы, экзамен.
ОК 4. Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.	Контроль результатов выполнения самостоятельной работы
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Контроль результатов выполнения самостоятельной работы
ОК 6. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.	Экспертное наблюдение за работой во время урока, оценка результатов обучения.
ОК 7. Готовить к работе производственное помещение и поддерживать его санитарное состояние.	Дифференцированный зачет, контроль результатов выполнения самостоятельной работы.
ОК 8. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).	Экспертное наблюдение, Дифференцированный зачет