МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ
«КАНДАЛАКШСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»
(ГАПОУ МО «КИК»)

Подписано цифровой подписью: ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ "КАНДАЛАКШСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ"
DN: 1.2.643.3.131.1.1=120C303035313032303036393234, 1.2.643.100.3=120B303639363337303532303 0, 1.2.643.100.1=120D313033353130303031353135 38, street=184041, ул. Спекова, дом 7, email=chalaya@kandik.ru, c=RU, st=Мурманская область, l=Кандалакша, o=ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ "КАНДАЛАКШСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ", givenName=Екатерина Ефимовна, sn=Чалая, title=Директор, cn=ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ "КАНДАЛАКШСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ"
Дата: 2021.01.13 14:43:01 +03'00'

Утверждаю
Директор ГАПОУ МО «КИК»
_____Е.Е. Чалая
«31»августа 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ

по профессии среднего профессионального образования
38.01.02 Продавец, контролер кассир

2020 г.

Рабочая программа учебной дисциплины «Основы деловой культуры» разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии 38.01.02 Продавец, контролер кассир.

Организация-разработчик: ГАПОУ МО «Кандалакшский индустриальный колледж».

ОДОБРЕНА

Предметной (цикловой) комиссией преподавателей специальных дисциплин и мастеров производственного обучения социально-экономического профиля

Протокол № 10 от «23» июня 2020 г.

Председатель _____/Д.В.Матвеева/

Составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по профессии 38.01.02 Продавец, контролер кассир, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 02.08.2013 г., № 723.

Заместитель директора
по УПР _____ /Ю.В.Саломахин/

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....5
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....9
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ…….10

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения программы

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

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина относится к общепрофессиональному циклу.

1.4. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся 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.

1.5. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

максимальная учебная нагрузка обучающегося - **46** часов, в том числе:

обязательная учебная нагрузка обучающегося - **32** часа;

самостоятельная работа обучающегося -**14** часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка	**46**
Обязательная аудиторная учебная нагрузка	**32**
в том числе:	
практические занятия	20
Самостоятельная работа обучающегося	**14**
Итоговая аттестация в форме зачета	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа студентов	Объём часов	Уровень усвоения
Раздел 1. Ведение			
Тема 1. Этика	Основы деловой культуры. Основные принципы профессиональной этики. Виды профессиональной этики. Кодексы профессиональной этики. Правила поведения продавца.	2	
Раздел 2. Деловой этикет.			
Тема 2.1 Этикет деловых отношений	Этикет делового человека. Этика в деловых отношениях Понятие о служебном этикете: поведенческом, речевом. Общие правила поведенческого этикета и речевого этикета.	2	3
Тема 2.2 Имидж делового человека.	Понятие корпоративного имиджа. Составляющие внешнего вида. Требования к деловой одежде и мужчин. Аксессуары	2	3
	Практическая работа №1 Выступление студентов с докладами. Обсуждение вопросов.	2	3
	Самостоятельная работа. Подготовка рефератов по темам: Повседневный этикет. Правила поведения на улице. Поведение в транспорте. Поведение в театре и музее. Этикет курящих. Составление кодекса повседневного этикета. Эстетика и этика подбора и оформления подарков. Отказ от подарка. Подарок служащим и руководителям фирмы. Сервировка стола, правила поведения за столом.	4	
Раздел 3. Психологические основы делового общения.			
Тема 3.1 Психология общения.	Общие понятия о науке психологии. Задачи психологии, значение для овладения профессиональными навыками, работающих в сфере услуг.	2	1
Тема 3.2 Психологические аспекты делового общения.	Общение - основа человеческого бытия. Понятие делового общения. Универсальные и этические правила делового общения. Психологические аспекты делового общения. Этические нормы взаимоотношений.	2	2
	Психические свойства: темперамент, характер; их виды и особенности. Определение темперамента и характера человека по внешнему виду. Психические состояния человека: бодрость, усталость, удовлетворенность, активность. Их влияние на процесс общения. Способности - важное условие успеха в профессиональной деятельности. Необходимые профессиональные качества. Выявление профессионально-значимые качества работающих в сфере услуг.	2	3

	Самостоятельная работа. План конспект «Типы темперамента. Влияние темперамента на характер человека»	2	
Раздел 4. Культура общения в профессиональной среде.			
Тема 4.1. Профессиональная коммуникация	Коммуникация и ее особенности. Содержание, сущность и виды речевого общения. Невербальные средства общения. Жесты, назначение жестов, логика жестов.	2	2
Тема 4.2 Техники общения.	Основы деловой культуры в устной и письменной форме. Техника активного диалога и слушания. Публичное выступление. Основные аспекты публичного выступления.	2	3
.	Техника ведения телефонных переговоров. Требования к содержанию телефонных разговоров; основные элементы диалога.		
Тема 4.3. Приёмы убеждения и аргументации.	Барьеры и ошибки общения. Этическая позиция председательствующего. Саморегуляция в процессе общения.	2	1
	Практическая работа№2 Решение профессиональных задач «Обслуживание различных типов покупателей», «Прием заказа по телефону», «Собеседование»	2	3
	Самостоятельная работа. Выполнение домашних заданий по разделу 4. Подготовка сообщений по темам: «Секреты общения в поисках работы», «Аргументы и их влияние на эффективность общения», «Язык телодвижений», «Речевой этикет», «Культура общения в коллективе».	4	
Раздел 5. Конфликты в деловом общении.			
Тема 5.1. Конфликты и его структура.	Понятие конфликта. Виды, структура. Психологический и этический аспект конфликта. Решение конфликта конструктивным способом.	2	1 3
Тема 5.2. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.	Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Правила поведения в конфликтах. Практикум по конструктивному решению конфликта.	2	2
	Практическая работа№3 Способы решения конфликтных ситуаций	2	
	Самостоятельная работа. Доклад на тему Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Стратегия «черепашки, акулы, совы и медвежонка». Подобрать конфликтную ситуацию для разбора на занятии Выполнение тестовых заданий	6	6
	Зачёт	2	
Всего по учебной дисциплине:		**46**	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

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

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- учебные наглядные пособия по дисциплине.

3.2. Информационное обеспечение обучения. Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Барышева А.Д. Матюхина Ю.А, Шередер Н.Г Этика и психология делового общения (сфера сервиса). – М.:Альфа М: ИНФРА –М, 2009.
2. Г.М.Шеламова Деловая культура и психология общения. М: г.Москва Академия 2005 г.
3. Кошелева Т.А. Основы делового общения. Учебное пособие. – М. : Инфра-М, 1995. – 75 с.

Дополнительные источники:

1. Митрошенков, О.А. Эффективные переговоры / О.А. Митрошенков. – М. : Инфра-М, 2000. – 280 с.
2. Морозов, А.В. Деловая психология / А.В. Морозов. – Санкт-Петербург : Союз, 2002. – 576
3. Русский язык и культура речи / Под редакцией В.И. Максимова. – М. : Гардарики, 2000. – 413 с.
4. Социальная психология и этика делового общения / Под редакцией профессора В.Н. Лавриненко. – М. : Культура и спорт, ЮНИТИ, 1995. – 160 с.
5. Холопова, Т.Н. Протокол и этикет для деловых людей / Т.Н. Холопова, М.М. Лебедева. – М. : Инфра-М, 1995. – 401 с.

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**
Уметь: В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь: - осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета; - пользоваться приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; - передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи; - принимать решения и аргументированно отстаивать свою точку зрения в корректной форме; - поддерживать деловую репутацию; - создавать и соблюдать имидж делового человека; - организовывать рабочее место деловое общение подчиненных.	-экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий; - экспертная оценка выполнения практической работы; - экспертиза выполнения самостоятельной работы; Итоговый контроль: *зачет*
Знать/понимать:	
- правила делового общения; - этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами; - основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования, инструктирования и др.; - формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях; - составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары и; - правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения	

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения учебной дисциплины должны позволять, проверять у обучающихся не только сформированность усвоенных знаний, освоенных умений, но и развитие общих компетенций.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля оценки
Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Демонстрация интереса к будущей профессии в процессе освоения образовательной программы, участие в НОУ, олимпиадах профессионального мастерства, фестивалях, конференциях.	Наблюдение и оценка достижений обучающихся на практических занятиях, внеурочной деятельности.
Организовывать собственную деятельность исходя из целей и способов ее достижения.	Выбор и применение методов и способов решения поставленных задач. Оценка эффективности и качества выполнения.	Наблюдение и оценка достижений обучающихся на практических занятиях, внеурочной деятельности.
Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, ответственность за результаты своей работы.	Организация самостоятельных занятий пи изучении данной дисциплины.	Наблюдение и оценка достижений обучающихся на практических занятиях, внеурочной деятельности.
Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.	Эффективный поиск необходимой информации по данной дисциплине. Использование различных источников, включая электронные.	Наблюдение и оценка достижений обучающихся на внеаудиторной самостоятельной работе.
Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Применение информационно-коммуникационных технологий при организации самостоятельной работы по данной дисциплине.	Наблюдение и оценка достижений обучающихся на внеаудиторной самостоятельной работе.
Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.	Взаимодействие обучающихся с преподавателями в ходе обучения. Взаимодействие с однокурсниками при выполнении работ малыми группами	Наблюдение и оценка достижений обучающихся на практических занятиях, внеурочной деятельности.
Исполнять воинскую обязанность, в т.ч. с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).	Демонстрация профессиональных знаний и умений необходимых для исполнения воинской обязанности.	Наблюдение и оценка достижений обучающихся на практических занятиях, внеурочной деятельности.