

1

**ФИЛИАЛ ГОСУДАРСТВЕННОГО АВТОНОМНОГО
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ ХАКАСИЯ
«АГРАРНЫЙ ТЕХНИКУМ»**

СОГЛАСОВАНО:

методической комиссией
профессионального цикла

Руководитель МК  Харитова Л.Л.

УТВЕРЖДАЮ:

Зам. директора по ЗР

Харина А.В. 

«30» 08 2023г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Основы деловой культуры

для профессии

38.01.02 Продавец, контролёр – кассир

Разработал:

Поздняков Д.В. - преподаватель

Копьево, 2023г

Рабочая программа учебной дисциплины эффективное Основы деловой культуры разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по профессии среднего профессионального образования (далее СПО):

38.01.02 Продавец, контролёр – кассир.

Организация-разработчик: ФГАПОУ РХ «Аграрный техникум»

Разработчики:

Поздняков Д.В., преподаватель специальных дисциплин

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ

1.1. Область применения рабочей программы

Программа учебной дисциплины ОП.01. «Основы деловой культуры» является обязательной частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС, утвержденных Министерством образования и науки РФ по профессии среднего профессионального образования: 38.01.02. Продавец, контролер-кассир.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина относится к социально-экономическому профилю. В учебном плане учебная дисциплина относится к общепрофессиональным дисциплинам.

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

В результате изучения обязательной части учебного цикла обучающийся по общепрофессиональным дисциплинам 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;

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.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен овладеть профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

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.

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 (ККТ) 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.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен реализовать личностные результаты (ЛР) программы воспитания:

ЛР 13. Соблюдать в своей профессиональной деятельности этические принципы: честности, независимости, профессионального скептицизма, противодействия коррупции и экстремизму, обладать системным мышлением и умением принимать решение в условиях риска и неопределенности.

ЛР 14. Быть готовым соответствовать ожиданиям работодателей: проектно-мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость.

ЛР 15. Быть открытым к текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий.

ЛР 16. Проявляющий социальную активность и социальную компетентность в вопросах социально-экономического, национально-культурного и инновационного развития своего региона (своей малой родины)

ЛР 19. Обслуживать покупателей и предоставлять достоверную информацию о качестве, потребительских свойствах товаров, требованиях безопасности их эксплуатации.

ЛР 30. Проявлять доброжелательность к окружающим, деликатность, чувство такта и готовность оказать услугу каждому кто в ней нуждается.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

- максимальной учебной нагрузки обучающегося **42** часа, в том числе:
- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося **30** часов;
- самостоятельной работы обучающегося **12** часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	42
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	30
в том числе:	
практические работы	12
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	12
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Основы деловой культуры»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа студентов	Объем часов	Код личностных результатов реализации программы воспитания	Уровень освоения
Тема 1. Этика и культура поведения.		16		
	1. Общие сведения об этической культуре. Профессиональная этика.	1	ЛР 30	1
	2. Деловой этикет. Имидж делового человека.	1	ЛР 13	1
	3. Культура телефонного общения.	1	ЛР 13-15,16,19,30	1
	4. Деловая беседа. Деловая переписка.	1	ЛР 13	1
	5. Визитные карточки в деловой жизни.	1		2
	6. Деловой протокол.	1	ЛР 13-15,16	1
	Практическое занятие №1. Тестирование «Деловой этикет»	1		2
	Практическое занятие №2. Ролевая игра «Деловая беседа, деловые переговоры: цель, организация, результат».	1		2
	Практическое занятие №3. Решение производственных ситуаций по теме «Телефонное и электронное деловое общение».	1		2
	Практическое занятие №4. Решение кейсовых заданий по теме «Организационная культура компании (фирмы, предприятия, организации).	1		2
	Самостоятельная работа: подготовка сообщений с использованием конспекта, дополнительной литературы, ресурсов Интернет по тематике: 1. «Роль этикета в моей будущей профессии» 2. «Значение культуры речи в профессиональной карьере» 3. «Ваш индивидуальный стиль и его адаптация к дресс-	6		2

	<p>коду»</p> <p>4. «Интерьер рабочего помещения»</p> <p>5. «Техника ведения и этикет деловой беседы»</p> <p>6. «Особенности национальной этики»</p>			
Тема 2. Личность и ее индивидуальные особенности.		8		
	1. Темперамент, характер и воля личности.	2	ЛР 14	1
	2. Способности, эмоции и чувства человека.	2	ЛР 30	1
	Практическое занятие № 5, 6. Тестирование «Тип темперамента», «Волевой ли вы человек?», «Эмоциональная чувствительность».	2		2
	Самостоятельная работа: подготовка реферата с использованием конспекта, дополнительной литературы, ресурсов Интернет по тематике: 1. «Темперамент» 2. «Способности – важное условие успеха в профессиональной деятельности»	2		2
		10		
Тема 3. Психологические стороны делового общения	<p>1. Общение – основа человеческого бытия.</p> <p>2. Классификация видов общения.</p> <p>3. Перцептивная и интерактивная стороны общения.</p> <p>4. Общение как коммуникация. Успех делового общения</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>	ЛР 13,16,19,30	1
	Практическое занятие №7, 8. Деловая игра «Я-высказывание».	2		2
	Практическое занятие № 9, 10. Практикум «Вербальные средства делового общения».	2		2

	Самостоятельная работа: подготовка реферата с использованием конспекта, дополнительной литературы, ресурсов Интернет по тематике: 1. «Стили общения» 2. «Особенности невербального общения»	2		2
		8		
Тема 4. Конфликты в деловом общении.	1. Конфликт: структура, виды, источники, причины и последствия.	1	ЛР 13, 16,19,30	<i>1</i>
	2. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях.	1	ЛР 13, 16,19,30	<i>1</i>
	3. Технология предупреждения и разрешения конфликтов.	1	ЛР 13, 16,19,30	<i>1</i>
	Практическое занятие № 11-12. Ролевая игра «Пути решения производственных конфликтов».	2		2
	Самостоятельная работа: конспектирование с использованием дополнительной литературы темы: 1. «Стрессы и стрессовые ситуации» 2. «Методика динамики способов реагирования на конфликтные ситуации»	2		2
	Дифференцированный зачет.	1		
Всего:		42		

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 ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Для реализации учебной дисциплины в лицее имеется учебный кабинет.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места (;
- рабочее место преподавателя (1);
- комплект учебно-наглядных пособий по темам дисциплины;
- комплект учебно-методических материалов преподавателя по дисциплине.

Специализированная учебная мебель:

- стенды;
- шкафы.

3.2. Информационное обеспечение обучения.

Перечень рекомендуемых учебных изданий, интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

Основные источники:

1. Деловая культура и психология общения : учеб, для студ. учреждений СПО / Г. М. Шеламова. — 18-е изд., стер. — М.: Издательский центр «Академия», 2020. — 192 с.

2. Деловая культура : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 118 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08209-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451050>

3. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 463 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469702>

Дополнительные источники:

1. Шеламова Г.М. Этикет делового общения. Учебное пособие. 6-е изд. – М.: ИЦ «Академия», 2012.

2. Шеламова Г.М. Этикет деловых отношений. Учебное пособие. 4-е изд. – М.: ИЦ «Академия», 2012.

Интернет - источники:

- Российский образовательный портал www.edu.ru

- http://kak-bog.ru/iskusstvo_obshcheniya

- <https://businessman.ru/new-etiket-i-kultura-delovogo-obshheniya-v-organizacii.html>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения самостоятельных работ, практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умения:	
- применение правил делового этикета;	индивидуальные и групповые задания, тестирование, проверка практических заданий
- поддержание деловой репутации;	
- соблюдение требований культуры речи при устном, письменном обращении;	
- пользование простейшими приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	
- выполнение норм и правил поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;	
- налаживание контактов с партнерами;	
- организация рабочего места;	
Знания:	
- этика деловых отношений;	индивидуальный и групповой опрос, проверка выполнения домашней работы (составление конспекта), самостоятельные работы, индивидуальные задания. Дифференцированный зачет
- 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.	

4.2. Общие компетенции

Код компетенции	Формулировка компетенции	Знания, умения
ОК 01	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	<p>Умения: распознавать задачу и/или проблему в профессиональной. социальной значимости будущей профессии, анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;</p> <p>составлять план действия; определять необходимые ресурсы;</p> <p>владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовывать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p> <p>Знания: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;</p> <p>алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>
ОК 02	Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем.	<p>Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования</p>

ОК 03	Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы	Умения: принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность -самоанализ и коррекция результатов собственной работы; -правильность оформления документации; Знания: представление за последствия некачественное и несвоевременное выполненное работы
ОК 04	Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.	Умения: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска Знания: номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации
ОК 05	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Умения: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение Знания: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
ОК 06	Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.	Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности
ОК 07	Соблюдать правила реализации товаров в соответствии с действующими санитарными нормами и правилами, стандартами и Правилами продажи товаров.	Умения: применять правила торгового обслуживания и правила торговли в профессиональной деятельности Знания: нормативная документация по защите прав потребителей