

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ КАМЧАТСКОГО КРАЯ


**КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«КАМЧАТСКИЙ КОЛЛЕДЖ ТЕХНОЛОГИИ И СЕРВИСА»**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ


ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ

по программе подготовки квалифицированных рабочих, служащих по
профессии 38.01.02 Продавец, контролер-кассир

г. Петропавловск-Камчатский,
2021 г.

Рассмотрено и одобрено
на заседании методической комиссии
преподавателей общеобразовательных
дисциплин, протокол № 9
от «25» мая 2021 г.
Председатель  Е.В. Катырбаева

Утверждаю
Заместитель директора по учебно-
производственной работе

 О.Н. Толоконникова
«25» мая 2021 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана основе Федерального государственного образовательного стандарта по профессии 38.01.02 Продавец, контролер-кассир, утв. Приказом Министерства образования и науки РФ от 2 августа 2013 г. № 723 (с изм. и доп.).

Организация-разработчик:

КГПОАУ «Камчатский колледж технологии и сервиса»

Разработчик:

Хомич Н.В., преподаватель филиала

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	15
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	16

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Рабочая программа общеобразовательной учебной дисциплины «Основы деловой культуры» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по профессии 38.01.02 Продавец, контролер-кассир, утв. Приказом Министерства образования и науки РФ от 2 августа 2013 г. № 723 (с изм. и доп.), является частью основной профессиональной образовательной программы подготовки квалифицированных служащих и рабочих по профессии 38.01.02 Продавец, контролер-кассир

1.2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ – учебная дисциплина является частью общепрофессионального цикла.

1.3. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ – ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью дисциплины «Основы деловой культуры» является *развитие навыков эффективной деловой коммуникации.*

Указанная цель достигается решением следующих задач:

- формирование у студентов базовой системы знаний в области деловой культуры;
- повышение общей культуры студентов с развитием их коммуникативных способностей и психологической готовности эффективно взаимодействовать с партнерами по общению;
- вооружение студентов основами психологических знаний о культуре речевого общения в целом и культуре делового общения в частности;
- формирование умений эффективно использовать полученные теоретические знания для достижения поставленных коммуникативных целей;
- воспитание уважительного отношения к собеседнику в процессе общения, развитие стремления создавать вокруг себя доверительные отношения и позитивную, творческую атмосферу;
- формирование умения грамотно выстраивать свои отношения с окружающими людьми, используя вербальные и невербальные средства общения, в соответствии с обстановкой делового общения (официальной/неофициальной), а также эффективные приёмы психологического воздействия на собеседника.

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.

Результатом освоения рабочей программы учебной дисциплины является овладение следующими общими (ОК) и профессиональными (ПК) 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.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ»

2.1. ОБЪЕМ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	Объем часов
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	36
в том числе:	
практические занятия	30
контрольные работы	6
Самостоятельная работа обучающегося (всего) (подготовка к презентации проекта или ролевой игре (сбор, систематизация, изучение и оформление материала, репетиции) и др.	18
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

№ урока (занятия)	Наименование разделов и тем	Количество часов	Сроки изучения разделов и тем (семестр)	Тип, вид и форма урока (занятия)	Уровень освоения	Материально-техническое и дидактическое обеспечение	Межпредметные связи	Домашнее задание
1	2	3	4	5	6	7	8	9
	Раздел 1. Введение	4						
1	Предмет курса. Основные понятия и определения.	1	5	Лекция	1	Учебник	Психология Этика Философия	
2	Понятие об общении в психологии. Цели и функции общения.	1	5	Лекция	1	Учебник	Психология Менеджмент	
3	Основные принципы делового общения.	1	5	Лекция	1	Учебник	Психология Менеджмент	
4	Формы делового общения.	1	5	Лекция	1	Учебник Раздаточный материал	Психология Менеджмент	
	Раздел 2. Основные закономерности процесса общения	6						
5	Структура и функции общения. Общение как форма взаимодействия.	1	5	Лекция	1	Учебник	Психология	
6	Структура общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения.	1	5	Лекция	1	Учебник	Психология	
7	Речь как составной элемент общей культуры.	1	5	Лекция	1	Учебник Раздаточный материал	Русский язык	
8	Культура речи. Ее функции.	1	5	Лекция	1	Учебник	Русский язык	
9	Вербальное и невербальное общение.	1	5	Лекция	1	Учебник	Психология Русский язык	

10	Вербальное и невербальное общение.	1	5	Практическое занятие	2	Учебник Раздаточный материал	Психология	
	Раздел 3. Этика делового общения	10						
11	Этика и культура поведения. Этические принципы и нормы в деловых отношениях.	1	5	Лекция	1	Учебник	Психология Этика	
12	Приветствие, представление. Рукопожатие. Представление.	1	5	Лекция	1	Учебник Презентация Раздаточный материал	Психология	
13	Понятие корпоративного имиджа. Имидж делового человека	1	5	Практическое занятие	2	Учебник Раздаточный материал	Психология	
14	Деловой имидж продавца продовольственных и непродовольственных товаров.	1	5	Практическое занятие	2	Учебник Раздаточный материал	Розничная торговля непродовольственными товарами Санитария и гигиена	
15	Рабочее место и служебное помещение.	1	5	Лекция	1	Учебник Раздаточный материал	Розничная торговля непродовольственными товарами. Санитария и гигиена	
16	Деловой протокол.	1	5	Лекция	1	Учебник	Психология Менеджмент	
17	Деловая беседа. Деловые переговоры. Деловые совещания.	1	5	Лекция	1	Учебник	Психология Менеджмент	
18	Культура телефонного разговора.	1	5	Лекция	1	Учебник	Психология Русский язык	
19	Основные правила сетикета.	1	5	Лекция	1	Учебник	Информатика.	

						Презентация	Психология. Русский язык	
20	Национально-культурная специфика делового общения.	1	5	Лекция	1	Учебник	Психология	
	Раздел 4. Психологические аспекты делового общения.	5						
21	Общение как взаимодействие. Успех делового общения.	1	5	Лекция	1	Учебник	Психология	
22	Роль восприятия и понимания в процессе общения.	1	5	Лекция	1	Учебник	Психология	
23	Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении.	1	5	Лекция	1	Учебник	Психология	
24	Темперамент.	1	5	Лекция	1	Учебник	Психология	
25	Характер и воля. Способности. Эмоции и чувства.	1	5	Лекция	1	Учебник	Психология	
	Раздел 5. Оптимизация процесса общения.	4						
26	Техники для выявления скрытых мотивов и интересов собеседника.	1	5	Лекция	1	Учебник	Психология	
27	Природа и социальная роль конфликтов. Конфликты в деловом общении.	1	5	Лекция	1	Учебник	Психология Право	
28	Способы предупреждения и разрешения конфликтов.	1	5	Лекция	1	Учебник	Психология Право	
29	Решение конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности.	1	5	Лекция	1	Учебник	Организация технологии розничной торговли	
	Раздел 6. Поиск работы и трудоустройство.	7						
30	Правила общения в поисках работы.	1	5	Практическое занятие	2	Учебник Раздаточный материал	Психология. Русский язык.	

31	Правила составления резюме.	1	5	Лекция	1	Учебник	Компьютерное оформление деловых документов. Русский язык.	
32	Составления резюме.	1		Практическое занятие	2	Раздаточный материал	Компьютерное оформление деловых документов. Русский язык.	
33	Правила поведения при собеседовании.	1	5	Практическое занятие	2	Учебник	Психология Русский язык.	
34-35	Контрольная работа	2	5	Урок обобщения и контроля знаний	3	Варианты контрольных работ	Психология	
36	Итоговый урок	1	5	Урок повторения и систематизации знаний	2	Раздаточный материал	Психология	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;

Технические средства обучения:

- компьютер или ноутбук;
- мультимедийное оборудование.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Усов В.В. Деловой этикет – М.: ОИЦ "Академия», 2018
2. Шеламова Г.М. Этика и психология профессиональной деятельности – М.: ОИЦ «Академия», 2018

Дополнительные источники:

1. Арцишевский И.С., Давтян О.С. Согласно протоколу. – СПб: ООО «Издательско-полиграфическая компания «Коста», 2014 – 160с.
2. Ботавина Р. Н. Этика деловых отношений. – М.: Дело, 2015.
3. Введенская Л.А., Черкасова М.Н. Русский язык и культура речи. Ростов-на-Дону, Феникс, 2017.
4. Розенталь Д.Э. Справочник по русскому языку. Практическая стилистика. М., 2016.
5. Титова Л. Г. Деловое общение: учеб. пособие. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2006.
6. Шеламова Г.М. Деловая культура взаимодействия. М.: Академия, 2018.
7. Шеламова Г.М. Культура делового общения при трудоустройстве. М.: Академия, 2016.
8. Медведева Г.П. Деловая культура. М., Академия, 2016.
9. Шеламова Г.М. Этикет делового общения. М.: Академия, 2016.
10. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. М.: Академия, 2016.

Интернет-ресурсы:

<http://www.orator.ru/.html>

<http://www.trepsy.net/>

<http://azps.ru/>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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;- составлять и осуществлять монологические высказывания по профессиональной тематике (презентации, выступления, инструктирование и др.)- самостоятельно выбирать успешные коммуникативные стратегии в различных ситуациях общения;- владеть навыками проектной деятельности, моделирующей реальные ситуации деловой коммуникации;- организовать коммуникативную деятельность, продуктивно общаться и взаимодействовать с ее участниками, учитывать их позиции, эффективно разрешать конфликты;- ясно, логично и точно излагать свою точку зрения, используя адекватные	<p>экспертная оценка по результатам наблюдение во время практического занятия</p>

языковые средства родного языка	
Знать:	
<ul style="list-style-type: none"> - 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 	экспертная оценка по результатам наблюдения во время практического занятия

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица):

Процент результативности правильных ответов	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	Балл (в отметках)	Вербальный аналог
91-100	5	отлично
81-90	4	хорошо
71-80	3	удовлетворительно
70 и менее	2	неудовлетворительно

ПРИМЕРНЫЕ ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ, ДОКЛАДОВ, ПРЕЗЕНТАЦИЙ:

1. Роль памяти в успешной профессиональной деятельности.
2. Значение внимания в повседневной жизни и профессиональной деятельности.
3. Волевые черты характера и их значение в становлении профессиональной карьеры.
4. Роль невербальных средств общения в профессиональной деятельности.
5. Аргументация в процессе делового общения.
6. Элементы делового этикета: представления и приветствия.

7. Невербальное общение. Правильная осанка и походка. Жесты и их значение. Межличностное пространство.
8. Установление контакта и эффект первого впечатления в процессе коммуникации, влияние стереотипов на первое впечатление.
9. Отношение личности к работе и его влияние на коммуникационный процесс.
10. Правила организации рабочего пространства.
11. Влияние психического состояния работников сферы обслуживания и посетителей на характер их взаимоотношений.
12. Методы предупреждения и способы защиты от стрессов в работе продавцов.
13. Основы и значение толерантности в профессиональной деятельности продавца.

**ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ
В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ»**

для студентов набора 2021 года
на базе основного общего образования
на 2022/2023 учебный год

Изменения и дополнения
рассмотрены и одобрены
на заседании методической комиссии
преподавателей
общеобразовательных дисциплин,
протокол № 9 от 23 мая 2022 г.

В рабочую программу на 2022/2023 учебный год внесены
следующие изменения и дополнения:

№п/п	Раздел	Содержание дополнений/изменений	Основания для внесения дополнений/изменений
1	3. Условия реализации программы дисциплины	В список литературы внесены следующие основные источники: 1) Лавриненко, В. Н. 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, 2023. — 118 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14632-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/511943	Соблюдение требования ФГОС СПО по профессии 38.01.02 Продавец, контролер-кассир (п.7.14)

**ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ
В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ
ДИСЦИПЛИНЫ «ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ»**

для студентов набора 2021 года
на базе основного общего образования
на 2023/2024 учебный год

Изменения и дополнения
рассмотрены и одобрены
на заседании методической комиссии
преподавателей
общеобразовательных дисциплин,
протокол №9 от 26 мая 2023 г.

В рабочую программу на 2023/2024 учебный год изменения и дополнения не вносились.

№п/п	Раздел	Содержание дополнений/изменений	Основания для внесения дополнений/изменений
-	-	-	-