

20206 2023

Министерство образования, науки и молодежной политики
Краснодарского края
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Краснодарского края
«Апшеронский техникум автомобильного транспорта и сервиса»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.01 ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ**

по профессии
38.01.02 Продавец, контролер - кассир

Рассмотрена:
учебно – методическим объединением
профессионального цикла
«АБ» 05.20 2022 г.
Руководитель Жидко, В.С Палавина/



Рассмотрена:
на заседании педагогического совета
протокол № 11 от «03» 06 2022 г.

Рабочая учебная программа дисциплины ОП.01 «Основы деловой культуры» разработана на основе требований ФГОС среднего профессионального образования по профессии **100701.01 Продавец, контролер – кассир** (приказ Министерства образования и науки РФ № 723 от 02.08.2013г., зарегистрирован Министерством юстиции России от 20.08.2013г. № 29470), укрупненная группа 38.00.00 Экономика и управления.

Организация - разработчик: ГБПОУ КК АТАТС

Разработчик:
Сальникова Анна Юрьевна, мастер производственного обучения ГБПОУ КК АТАТС

Рецензенты:

ИТ Кошкина Майя Алексеевна 

Квалификация по диплому:

товаровед

ИТ Кошкин Сергей Валерьевич 

Квалификация по диплому:

товаровед

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

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины (далее программа) – является частью ППКРС по профессии 38.01.02 Продавец, контролер-кассир.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная дисциплина входит в общепрофессиональный учебный цикл.

1.3. Цели и задачи учебной 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.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся 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

Результатом освоения программы ОП.01 Деловая культура является овладение обучающимися профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
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 расчётные операции с покупателями.
ПК.3.2.	Проверять платежеспособность государственных денежных знаков.
ПК.3.3.	Проверять качество количество продаваемых товаров, качество упаковки, наличие маркировки, правильность цен на товары и услуги.
ПК.3.4.	Оформлять документы по кассовым операциям.
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2	Организовать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определённых 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.

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

максимальной учебной нагрузки обучающегося - **60** часов, в том числе:
 обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - **40** часа;
 самостоятельной работы обучающегося - **20** часов.

СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

ВИД УЧЕБНОЙ РАБОТЫ	КОЛИЧЕСТВО ЧАСОВ
Максимальная учебная нагрузка (всего)	60
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	40
в том числе: практические занятия	20
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	20
в том числе: внеаудиторная самостоятельная работа	
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета	

2.2. Примерный тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Тема 1. Этика деловых отношений	Содержание учебного материала	15	
	1. Общие сведения об этической культуре. Основы деловой культуры в устной и письменной форме.	1	1,2
	2. Основные принципы профессиональной этики.	1	2
	3. Виды профессиональной этики. Кодексы профессиональной этики.	1	2
	4. Правила поведения продавца. Нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке	1	2
	5. Контрольная работа «Этика деловых отношений»	1	2
	Практические занятия	5	
	1. Применять правила делового этикета. «Деловой человек – символ порядочности»	1	
	2. Требования культуры речи при устном обращении. Составление рекомендаций по ведению телефонного разговора.	1	
	3. Правила делового этикета. Универсальные и этические правила делового общения. Поддержание деловой репутации.	1	
	4. Тестирование: «Ваш стиль делового общения».	1	
	5. Правила организации рабочего места. Правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.	1	
	Самостоятельная работа обучающихся	5	
Систематическая проработка конспектов занятий учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий составленным преподавателям) Подготовить сообщения: «Этика делового общения в учении Конфуция» «Этика делового общения традиционного общества» - Тестирование «Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения» - Составление кроссворда по теме: «Этическая культура» - Составление плана деловой беседы			
Тема 2. Основные правила этикета.	Содержание учебного материала	14	2
	1. Нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке.	1	2
	2. Основы элементы делового этикета	1	2

	3.	Составляющие внешнего вида.	1	2
	4.	Понятие корпоративного имиджа.	1	2
	Практические занятия		5	
	6.	Тренинг «Смертные грехи на рабочем месте»	1	
	7.	Ролевая игра «Слово – серебро, молчание – золото». Налаживать контакты с партнерами	1	
	8.	Практикум «Встречают по одежке, провожают по уму»	1	
	9.	Тестирование «Светский и деловой этикет»	1	
	10.	Решение ситуационных задач. Соблюдение требований культуры речи при письменном обращении.		
	Самостоятельная работа обучающихся		5	
	- Систематическая проработка конспектов занятий учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий составленным преподавателям) Подготовить сообщения: «Особенности национальной этики» «Имидж делового человека» «Деловой этикет» «Эстетическое восприятие служебного помещения» Подготовить доклад на тему: «Особенности составления деловых писем, протоколов».			
Тема 3. Основы психологии производственных отношений	Содержание учебного материала		15	2
	1.	Психологические основы общения. Психологический контакт.	1	
	2.	Деловое общение с психологической точки зрения. Основы психологии производственных отношений	1	2
	3.	Коммуникативные умения и навыки.	1	2
	4.	Уровни межличностного взаимодействия.	1	2
	5.	Особенности и формы межличностного взаимодействия в делах.	1	2
	Практические занятия		5	
	11.	Тренинг «Применение приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения»	1	
	12.	Практикум «Изучаем Карнеги. Учимся у Карнеги»	1	
	13.	Деловая игра «Цикл продажи»	1	
	14.	Нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке.	1	
	15.	Психологическая сторона процесса обслуживания	1	
	Самостоятельная работа обучающихся		5	
	- Систематическая проработка конспектов занятий учебной и специальной литературы(по вопросам к параграфам, главам учебных пособий составленным преподавателям) Самостоятельно изучить основные понятия: вербальное и невербальное общение, деловое и личностное общение, уровни общения.			

	<ul style="list-style-type: none"> - Подготовить доклад на тему: «Вербальное и невербальное общение» - Подготовить презентацию на тему: «Обмен деловой информацией». - Подготовить сообщение на тему: «Значение нравственных норм в современном предпринимательстве». - Решить ситуационные задачи, предложенные преподавателем: «Разрешение конфликтов в сложившихся ситуациях». - Индивидуальный проект-задание на тему: «Моделирование деловой беседы». 			
Тема 4.	Содержание учебного материала		16	
Основы управления и конфликтологии	1.	Основы управления персоналом торговых предприятий. Культура бережливого производства, как регулятор организационного поведения персонала	1	2
	2.	Конфликт как социальный феномен общественной жизни, его природа и сущность	1	2
	3.	Структура, истоки конфликта производственных отношений.	1	2
	4.	Типология конфликтов. Культура преобразования и разрешения конфликтов	1	2
	5.	Контрольная работа «Основы управления и конфликтологии»	1	2
	Практические занятия		5	
	16.	Демонстрационно – ролевая игра «Конфликт как нарушение»	1	
	17.	Тренинг «Сила внутри нас»	1	
	18.	Эффективное поведение на рынке труда. Налаживание контактов с партнерами.	1	
	19.	Конфликтные ситуации и их разрешение	1	
	20.	Исследование особенностей реагирования в конфликтах	1	
	Самостоятельная работа обучающихся		5	
	<ul style="list-style-type: none"> - Систематическая проработка конспектов занятий учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий составленным преподавателям) Подготовить доклад: <ul style="list-style-type: none"> 1. «Роль руководителя в разрешении конфликта». 2. «Профилактика конфликтов в организации». - Тестирование: «Стратегия и правила поведения в конфликте» - Подготовить сообщение: «Саморегуляция поведения как основа без конфликтного общения». - Решение профессиональных задач: «Анализ конфликтных ситуаций». 			
	Дифференцированный зачет		1	
	Всего:		60	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета «Деловая культура», библиотеки и читального зала с выходом в Интернет.

Оборудование учебного кабинета:

- учебно – методическое обеспечение дисциплины;
- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя.

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением и выходом в Интернет; мультимедиапроектор.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения.- М.:Издательский центр «Академия», 2021.-160с.

Дополнительные источники:

1. Троянская А.И. Деловая этика. Учебное пособие. 2019г.
2. Кошечая, И. П., Канке, А.А.Профессиональная этика и психология делового общения.-М.: ИД «Форум»:ИНФРА-М,2014. - 304 с - ISBN: 978-5-8199-0374-2, 978-5-16-003441-6
3. Лисенкова, О.Ю. Этика и психология деловых отношений, Москва, Дрофа 2014. - 336 с ISBN:: 5-89502-404-1.
4. Сандомирский М.Е. Психология коммерции.-М.:Академия,2016.-224с.
5. Сорокина Л.С. Основы делового общения, Москва, Дрофа, 2015.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
В результате освоения дисциплины обучающийся должен <u>уметь</u> :	
применять правила делового этикета	-экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий; - экспертиза выполнения самостоятельной работы; - экспертная оценка выполнения практической работы;
поддерживать деловую репутацию	-экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий; - экспертиза выполнения самостоятельной работы; - экспертная оценка выполнения практической работы;
соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении	- эссе; -экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий; - экспертная оценка выполнения практической работы; - экспертиза выполнения самостоятельной работы;
пользоваться простейшими приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	-экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий; - экспертная оценка выполнения практической работы; - экспертиза выполнения самостоятельной работы;
выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке	-экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий; - экспертная оценка выполнения практической работы; - экспертиза выполнения самостоятельной работы;
налаживать контакты с партнерами	-экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий; - экспертная оценка выполнения практической работы; - экспертиза выполнения самостоятельной работы;
организовывать рабочее место	-экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий; - экспертиза выполнения самостоятельной работы; - экспертная оценка выполнения практической работы;
В результате освоения дисциплины обучающийся должен <u>знать</u> :	
этику деловых отношений	- решение конкретных ситуаций; -экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий; - экспертная оценка оформления понятийного словаря; - экспертиза выполнения самостоятельной работы;

основы деловой культуры в устной и письменной форме	<ul style="list-style-type: none"> - решение конкретных ситуаций; -экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий; - экспертная оценка оформления понятийного словаря; - экспертиза выполнения самостоятельной работы;
нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке	<ul style="list-style-type: none"> - тестирование; - ролевая игра; -экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий; - экспертиза выполнения самостоятельной работы;
основные правила этикета	<ul style="list-style-type: none"> - тестирование; - решение ситуационных задач; -экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий; - экспертиза выполнения самостоятельной работы;
основы психологии производственных отношений	<ul style="list-style-type: none"> - индивидуальное проектное задание; - решение ситуационных задач; -экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий; - экспертная оценка оформления документации; - экспертиза выполнения самостоятельной работы;
основы управления и конфликтологии	<ul style="list-style-type: none"> - эссе; -экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий; - экспертиза выполнения самостоятельной работы;

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся развитие общих компетенций и обеспечивающих их умение.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Демонстрирует интерес к будущей профессии.	Интерпретация результатов наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 2 Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем.	Выбирает и применяет методы и способы решения профессиональных задач в области обслуживания покупателей.	экспертное наблюдение и оценка практических занятий
ОК 3 Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.	Оценивает эффективность и качество выполнения собственной работы. Осуществляет самоанализ и коррекцию результатов собственной деятельности.	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях
ОК 4 Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач	Осуществлять эффективный поиск необходимой информации, использует различные источники, включая электронные.	Подготовка докладов и рефератов по темам дисциплины Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях
ОК 5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	Демонстрация навыков, использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности. Проявления понимания области применения различных	Оценка эффективности работы обучающегося с прикладным программным обеспечением. Подготовка докладов и рефератов.

	компьютерных программ. Демонстрация элементарных компьютерных навыков. Проявления навыков работы на ПК.	
ОК 6 Работать в команде, эффективно обращаться с коллегами, руководством, клиентами.	Взаимодействие с обучающимися и преподавателем в ходе обучения	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях
ОК.07 Соблюдать правила реализации товаров в соответствии с действующими санитарными нормами и правилами, стандартами и Правилами продажи товаров.	Демонстрирует знания правил реализации товаров в соответствии с нормативными документами	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях
ОК 8. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для ношей).		

Проверку знаний и умений студентов, а, следовательно, и степень формирования общих и профессиональных компетентностей в рамках учебной дисциплины целесообразно осуществлять с помощью следующих форм и методов контроля:

- тестирование;
- фронтальный опрос;
- работа в «малых группах»;
- решение ситуационных и практических задач.

На каждом практическом занятии необходимо создавать условия для проведения анализа собственной деятельности (рефлексии) студентами, отвечая на вопросы «Что получилось?», «Что не получилось?», «Почему не получилось?», «Что необходимо сделать, чтобы добиться лучших результатов?».

В процессе изучения курса учебной дисциплины целесообразно провести входное анкетирование обучающихся, позволяющее выявить отношение к предмету, наличие знаний и умений по данной дисциплине, представлений о ее роли в деятельности специалиста по социальной работе. Подобное анкетирование необходимо провести по окончании изучения курса. Данные, полученные в результате сравнительного анализа проведенного анкетирования на входе и на выходе обучения, позволят оценить степень самоопределения обучающихся, степень сформированности общих и профессиональных компетентностей, а также качество деятельности самого преподавателя.