



Автономная некоммерческая организация профессионального образования
«Колледж Развития Инновационных Технологий»

УТВЕРЖДАЮ



Директор АНО «КРИТ»

Г.А.Абдулкеримов

2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ: ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ

ИНДЕКС ДИСЦИПЛИНЫ В УЧЕБНОМ ПЛАНЕ: ОП.01

КОД СПЕЦИАЛЬНОСТИ: 38.01.02 ПРОДАВЕЦ, КОНТРОЛЕР-КАССИР

ФОРМА ОБУЧЕНИЯ: ОЧНАЯ

Рабочая программа учебной дисциплины **ОП.01 Основы деловой культуры** разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по профессии

38.01.02 Продавец, контролер-кассир.

Организация-разработчик – АНО ПО «КРИТ»

Разработчик: Фокина Е.В.

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.01 ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих по профессии **38.01.02 Продавец, контролер-кассир**, входящей в состав укрупненной группы профессий **38.00.00 Экономика и управление**.

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

1.3.

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

У1 - применять правила делового этикета;

У2 - поддерживать деловую репутацию;

У3 - соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении;

У4 - пользоваться простейшими приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

У5 - выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;

У6 - налаживать контакты с партнерами;

У7 - организовывать рабочее место.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

З1- этику деловых отношений;

З2 - основы деловой культуры в устной и письменной форме;

33 - нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;

34 - основные правила этикета;

35 - основы психологии производственных отношений;

36 - основы управления и конфликтологии.

1.5. Количество часов, отводимое на освоение учебной дисциплины

Максимальной учебной нагрузки обучающегося - **58** часов,

в том числе: обязательной аудиторной нагрузки

обучающегося - **38** часа;

самостоятельной работы обучающегося - **20** 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)	58
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	38
в том числе:	
лабораторные работы	-
практические занятия	20
контрольные работы	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	20
в том числе:	
<i>Подготовка сообщения</i>	10
<i>Оформление эскиза</i>	2
<i>Составление алгоритма</i>	4
<i>Составление и описание тактики поведения</i>	2
<i>Составление речевых трафаретов</i>	2
<i>Итоговая аттестация в форме зачета</i>	

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
Раздел 1.	Деловая культура	58	
Тема 1.1. Деловой этикет	Содержание учебного материала	6	
	1. Основы профессиональной этики в сфере торговли.	3	1
	Лабораторные работы	-	
	Практические занятия	3	
	1. Правила этикета.		
	Контрольные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся - Подготовка сообщения: «Меняется ли ваше поведение в зависимости от того, с кем вы общаетесь?», «Этикет в компьютерных сетях».	4	
Тема 1.2. Этическая и эстетическая культура	Содержание учебного материала	10	
	1. Общие сведения об этической и эстетической культуре.	4	1
	Лабораторные работы	-	
	Практические занятия	6	
	1. Профессиональная этика в работе продавца. Профессиональный кодекс.		
	Контрольные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся - Подготовка сообщения: «Эстетические требования к внешнему облику делового человека». - Оформление эскиза комплекта рабочей одежды работника торговли.	3	
Тема 1.3. Деловое общение	Содержание учебного материала	14	
	1. Деловое общение в сфере торговли.	2	1
	2. Культура речи.	2	
	Лабораторные работы	-	
	Практические занятия	10	
	1. Психологические особенности делового общения.		
	2. Психологическая культура работника контактной зоны.		
3. Принципы эффективной коммуникации.			

	4.	Соотношение понятий «культура речи» и «речевой этикет».		
	5.	Правила речевого этикета в профессиональном общении.		
	Контрольные работы		-	
	Самостоятельная работа обучающихся - Подготовка сообщения: «Характер и темперамент личности». «Понятие о профессиональной этике». «Организационная культура и ее значение для делового общения». «Психологические основы взаимоотношений покупателя и работника торговли». - Составление алгоритма личного телефонного диалога - Составление и описание тактики поведения торгового работника в зависимости от психологических особенностей личности покупателя. - Составление речевые трафареты приветствия, обращения, прощания с собеседником.		7	
Тема 1.4. Конфликты в деловом общении	Содержание учебного материала		8	
	1.	Конфликт.	2	1
	Лабораторные работы			
	Практические занятия		4	
	1.	Стратегии и правила поведения в конфликтных ситуациях.		
	2.	Способы разрешения конфликтных ситуаций.		
	Контрольные работы		-	
Самостоятельная работа обучающихся: - Подготовка алгоритма: «Управление деловыми конфликтами при общении с клиентами». - Подготовка сообщения: «Правила постановки претензионных вопросов». «Фазы конфликта».		4		
		Зачет	2	
		Всего:	58	

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)