

Программа учебной дисциплины составлена на основе примерной региональной основной профессиональной образовательной программы (Рекомендованной Экспертным советом по экспертизе основных профессиональных образовательных программ реализуемых в учреждениях начального/среднего профессионального образования Алтайского края (приказ управления от 24.06.2011 №2156). Заключение Экспертного совета Протокол от 19 августа 2011г. № 5.) и Федерального государственного образовательного стандарта по профессии среднего профессионального образования **38.01.02.** «Продавец, контролёр-кассир» утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 2 августа 2013 г. № 723. Зарегистрировано в Минюсте РФ 20 августа 2013г. Регистрационный № 29470

Организация-составитель: **КГБПОУ «Алейский технологический техникум»**

Составители:

Кононенко Наталья Александровна – председатель методической комиссии «Сфера услуг», преподаватель междисциплинарных курсов высшей квалификационной категория.

**СОДЕРЖАНИЕ стр.**

**ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

**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 12**

**1.ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.01 ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ**

**1.1. Область применения программы**

Программа учебной дисциплины (далее программа) - является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по профессии СПО **38.02.01. «Продавец, контролер-кассир»** утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 2 августа 2013г. № 723.

**1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной  
образовательной программы**

Учебная дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

У.1. применять правила делового этикета;

У.2. поддерживать деловую репутацию;

У.3. соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении;

У.4. пользоваться простейшими приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

У.5. выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;

У.6. налаживать контакты с партнерами;

У.7. организовывать рабочее место.

знать:

З.1. этику деловых отношений;

З.2. основы деловой культуры в устной и письменной форме;

З.3. нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;

З.4. основные правила этикета;

З.5. основы психологии производственных отношений;

З.6. основы управления и конфликтологии

Выпускник, освоивший ППКРС, должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

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.

Выпускник, освоивший ППКРС, должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими видам деятельности:

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..

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

максимальной учебной нагрузки обучающегося **48** часов, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося **32**  часа; самостоятельной работы обучающегося **16** часов.

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Вид учебной работы** | | ***количество часов*** |
| **Максимальная учебная нагрузка (всего)** | | ***48*** |
| **Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)** | | ***32*** |
| в том числе: | |  |
| практические занятия | | *11* |
| контрольные работы | | 4 |
| **Самостоятельная работа обучающегося (всего)** | | ***16*** |
| ***Итоговая аттестация*** *в форме зачета* | *1* | |

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем** | **Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)** *(если предусмотрены)* | | **Объем часов** | **Уровень освоения** |
| **1** | **2** | | **3** | **4** |
| **Тема 1.**  **Этика и культура поведения** | Содержание | | **8** |  |
| 1 | **Общие сведения об этической культуре**  Что такое этика, понятие о морали Основные этические категории.  Этика делового общения. Совесть, долг, достоинство, скромность, благородство как неотъемлемая часть культуры делового общения.  **Профессиональная этика**  Профессиональные моральные нормы: вежливость, предупредительность, корректность, такт и чувство меры. Понятие о профессиональной этике. | 1 | 2 |
| 2 | **Внешний облик человека.**  Культура одежды и мода. Что значит быть элегантным? Использование декоративной косметики. Культура прически. Культура походки.  **Культура телефонного общения.**  Правила культуры общения по телефону. Как пригласить к телефону коллегу? Чего нельзя делать во время телефонного разговора. Почему нельзя использовать служебный телефон для личных разговоров**?**  **Деловой этикет продавца**  Понятие об этикете. Понятие о манере поведения. Понятие о деловом этикете.  Основные заповеди делового этикета  **Речевой этикет продавца**  Культура устной речи. Культура письменной речи | 1 | 2 |
| 3 | **Деловая беседа, переписка, деловой протокол**  Подход к организации деловой беседы. Этапы проведения деловой беседы.  Служебная переписка. Общие правила внутренней переписки. Понятие о деловом протоколе  **Интерьер рабочего помещения**  Что такое интерьер. Важнейшие моменты , касающиеся интерьера офиса. | 1 |
| 1,2,  3,4 | Практическая работа.  Составление ситуативных задач па тему: «Общение продавца с покупателем». Составление приемов и их использование в ролевой игре на тему: «Как прекратить разговор с многословным собеседником?». Ответы на вопросы для самопроверки. Подобрать пословицы, поговорки о культуре поведения. Составление деловых писем. | 4 |  |
| 1 | **Контрольная работа**. | 1 |  |
|  |  | **Самостоятельная работа.**  1.Написать сочинение- миниатюру на тему: «Что такое добро и зло».  2. Составление ситуационных задач на тему: «Общение продавца с покупателем.  3. Подготовка докладов на тему: «Роль этикета в моей будущей профессии»,  4.Подготовить сообщение на тему: «Хороший макияж- это макияж незаметный», «Что значит быть элегантным.  5.Написание доклада на тему: «Значение культуры речи в профессиональной карьере».  6.Составление деловых писем: письмо- заявление об уходе, рекомендательное письмо, письмо-отказ, письмо- напоминание, письмо-уведомление, письмо- благодарность.  7. Оформление визитной карточки.  8. Подготовить выступление на тему: «Интерьер помещения - лицо фирмы».  **9**.Подготовить доклад «Эволюция в торговле»**.**  10.Подготовить доклад на тему: «Ценности повседневной жизни и их связь с моей будущей профессией».  11.Составить рекомендации на тему: «Если покупатель говорит «нет».  **Внеаудиторная самостоятельная работа.**  Составление докладов на темы: «Почему люди не понимают друг друга?»  Написание сочинения на тему: «Обязательно ли быть вежливым продавцом?»  Оформление визитной карточки**.**  Составить общую схему работы с возражениями покупателей**.**  Составление визитной карточки.  Подготовить доклад на тему: «Ценности повседневной жизни и их связь с моей будущей профессией». Составить рекомендации на тему: «Если покупатель говорит «нет». |  |  |
| **Тема 2. Психологические аспекты делового общения** | **Содержание** | | **11** |  |
| 1 | **Общение – основа человеческого бытия.**  Понятие об общении. Что такое деловое общение. Описание девяти абстрактных типов собеседников. | 1 | 2 |
| 2 | **Классификация общения**  Формы общения: непосредственное, опосредованное, прямое, косвенное, массовое, межличностное.  Три основных типа межличностного общения: императивное, манипулятивное, диалогическое.  Правила ведения дискуссий. | 1 | 2 |
| 3 | **Роль восприятия в процессе общения.**  Особенности восприятия. Фактор привлекательности. Отношения к нам со стороны окружающих.  Типичные искажения в процессе восприятия. | 1 | 2 |
| 4 | **Понимание в процессе общения.**  Механизмы познания и понимания: идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия, стериотипизация | 1 | 2 |
| 5 | **Общение как взаимодействие.**  Типы взаимодействия: родитель, взрослый, ребенок, кооперация, конкуренция. Ориентация на понимание. | 1 | 2 |
| 6 | **Общение как коммуникация**  Вербальный обмен информацией.. Барьеры непонимания. Барьеры социально-культурного различия.  Невербальные средства общения: мимика, улыбка, взгляд, жест, поза. | 1 | 2 |
| 7 | **Успех делового общения. Кодекс культуры общения продавца с покупателем**  Виды эффективного слушания. Приемы повышения эффективности общения.  Кодекс культуры общения продавца с покупателем | 1 | 2 |
| 8 | **Секреты общения в поисках работы.**  Как составить резюме Советы для тех, кто ищет работу. | 1 | 2 |
| 1,2 | **Практическая работа.**  **Тренинг этапов общения «Развитие общительности».**  Знакомство. Привлечение к себе внимания. Развитие речевых навыков. Навыков обратной связи с собеседником. Символика. За что мы любим**.** Цвета эмоций**.**  **Ролевая игра: «Культура общения продавца с покупателем»**  Инсценировка различных деловых ситуаций от обычных до сложных неожиданных.  Письменно проанализировать сущность понятий доброжелательность, вежливость, тактичность**.**  Проведение теста: «Приятно ли с вами общаться?»  Написание сочинения на тему: «Какие личностные особенности затрудняют общение?» Участие в ролевой игре. Cоставление плана текста. | 2 | 2 |
| 1 | **Контрольная работа.** | **1** |  |
|  | **Самостоятельная работа.**  Провести тест: «Приятно ли с вами общаться?»  Составить правила , которые надо соблюдать в диалогическом общении.  Подобрать примеры из произведений художественной литературы на тему: «Типичные искажения при восприятии».  Подготовить сообщение на тему; «Что такое стереотип и каково его значение в профессиональной деятельности».  Подготовить сообщение на тему: «Роль невербального общения в межличностном взаимодействии»  Письменно ответьте на вопрос: «Как часто вы в разговоре с друзьями используете прием рефлексивного слушания?  **Внеаудиторная самостоятельная работа.**  Подготовка доклада «Сравнительная характеристика этикета и морали».  Подготовка доклада «Зависимость профессиональных качеств от психических свойств личности»  Подготовка сообщения на тему: «Приветствия и прощания в официальном общении».  Подготовить доклад на тему: «Вежливость- золотой ключ, которым открываются железные замки людских сердец».  Подобрать из художественной литературы строки о культуре общения |  |  |
| **Тема 3. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении.** | Содержание | | **6** |  |
| 1 | **Темперамент.**  Что такое личность, Типы темперамента Динамическая характеристика психической деятельности человека  **Характер и воля.**  Что такое характер человека? Основные черты характера человека. Что такое воля.  Основные этапы волевого процесса. Основные волевые качества | 1 | 2 |
| 2 | **Способности- важное условие успеха в профессиональной деятельности.**  Природные предпосылки развития способностей. Виды способностей. Способности, умения и знания. | 1 | 2 |
| 3 | **Эмоции и чувства**.  Что такое эмоции? Виды эмоций. Виды чувств. | 1 | 2 |
| 1,2 | **Практическая работа**.  Проведение теста: «Тип темперамента». Составление таблицы зависимости темперамента и вида деятельности.  Составить таблицу приемов , способствующих формированию волевых качеств личности/ | 2 |  |
| 1 | **Контрольная работа** | **1** |  |
|  | **Самостоятельная работа**  Работа с учебником. Составление доклада. Подборка пословиц и поговорок на заданную тему.  Работа с конспектом урока. Составление таблиц Составление плана, тезисов. Работа со словарем.  **Внеаудиторная работа обучающихся.**  Проведение тестирования на определение своего типа темперамента. Разработайте приемы преодоления несдержанности в профессиональной деятельности. Составить таблицу зависимости между способностями ,умениями и навыками. Подберите примеры из произведений художественной литературы на тему: «Типичные искажения при восприятии». |  |  |
| **Тема 4. Конфликты в деловом общении** | **Содержание** | | **6** |  |
| 1 | **Конфликт и его структура**  Что такое конфликт? Типы конфликтов Типы конфликтогенов.  **Стратегия поведения в конфликтных ситуациях.**  Виды конфликтов. Деструктивные конфликты. Конструктивные конфликты | 1 | 2 |
| 2 | **Правила поведения в конфликтах.**  Кодекс поведения в конфликте. Табу в конфликтной ситуации.  **Ролевая игра.**  Инсценировка различных конфликтных ситуаций от обычных до сложных и неожиданных,и нахождение пути выхода из конфликтных ситуаций. | 1 | 2 |
| 1,2,3 | **Практическая работа**  Ответы на вопросы анкеты: «Какие причины, по- вашему, вызывают конфликты в торговом зале?». «Чем вас не устраивает ваша будущая профессия?»  Ответы на вопросы. Написание сочинения- миниатюры на тему: «Человек, не умеющий улыбаться, не должен открывать магазин». Участие в ролевой игре. | 3 |  |
| 6 | **Контрольная работа** | 1 |  |
|  | **Самостоятельная работа учащихся.**  Составление докладов Составление сообщений. Составление таблицы. Работа с учебником.  Составление докладов  **Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся**  Подберите примеры межличностных конфликтов и способов их устранения. Подберите примеры деструктивных и конструктивных конфликтов. Составьте свои правила поведения в конфликтах.  Работа с учебником. |  |  |
|  |  | **Зачет.** | **1** |  |

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

* - ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
* - репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
* - продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

**3.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.01. Основы деловой культуры**

**3.1.** **Образовательные технологии**

Реализация учебной дисциплины, согласно, образовательного стандарта требует компетентностного подхода к образованию, поэтому актуальным становится применение активных и интерактивных современных педагогических технологий обучения:

- технологии развития личности: игровая технология; технология группового обучения;

- личностно – ориентированные технологии: кейс – технология,

- технологии с помощью технических средств: информационные и компьютерные технологии; демонстрация;

- интерактивные технологии: технология «Дебаты»; технология проведения дискуссий; тренинговая технология

Любая технология обучения включает в себя:

В современных условиях, когда модернизация знаний стремительна, а старые знания быстро устаревают, единственным выходом для получения высокой квалификации и поддержании ее на профессиональном уровне является массовое освоение новых педагогических технологий, формирующих активную роль обучаемого.

одна из основных задач – сформировать у обучаемого профессиональные навыки самостоятельной работы со знаниями.

Целью технологии обучения являются личностные достижения обучаемого.

**3.2.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;
* комплект учебно-наглядных пособий

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением и выходом в интернет;

- мультимедиапроектор.

**3.3. Информационное обеспечение обучения**

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов,**

**дополнительной литературы**

**Основные источники:**

Кошевая, И. П., Канке, А.А.Профессиональная этика и психология делового общения.-М.: ИД «Форум»:ИНФРА-М, 2012. - 304 с - ISBN: 978-5-8199-0374-2, 978-5-16-003441-6

Лисенкова, О.Ю. Этика и психология деловых отношений, Москва, Дрофа 2014. - 336 с ISBN:: 5-89502-404-7.

Сандомирский М.Е. Психология коммерции.-М.:Академия,2012.-224с.

Сорокина Л.С. Основы делового общения, Москва, Дрофа, 2011.

Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения.-М.:Издательский центр «Академия»,2012.-160с.- ISBN: 978-5-7695-4372-2

**Дополнительные источники:**

1.Карнеги,Д. Как завоевывать и оказывать влияние на людей. - М., Прогресс, 1984. - 320 с. - ISBN 985-14-1051-9

2.Кубейн, Н.Р. Как стать великим продавцом, - М.: Эксмо, 2006. -208с.-ISBN: 0-939975-13-0

3.Томилов В.В. Культура предпринимательства.- СПб.: Питер, 2000 . -368. ISBN: 0-939975-13-0

4.Язык жестов. Кристина Айслер-Мертц / Пер. с нем. К. Давыдовой. — М.: ФАИР-ПРЕСС, 2001. — 160 с. — ISBN 5-8183-0323-3;

5.Пиз А. Язык разговора.-М.,Эксмо,2006.-223с.- ISBN5-699-15759-х

**Интернет-ресурсы**

[wwwHYPERLINK "http://www.sovtorg.panor.m/".HYPERLINK "http://www.sovtorg.panor.m/"sovtorgHYPERLINK "http://www.sovtorg.panor.m/".HYPERLINK "http://www.sovtorg.panor.m/"panorHYPERLINK "http://www.sovtorg.panor.m/".HYPERLINK "http://www.sovtorg.panor.m/"m](http://www.sovtorg.panor.m/) - сайт «Современная торговля»

www, retailer, ru - сайт Сообщества профессиональной розничной торговли

www, reteilerclub. ru - учебно-информационный проект Супер - розница

www, е- mm. ru - сайт «Модный магазин. Журнал для профессионалов»

**4. 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** |
| **1** | 2 |
| **Умения:** |  |
| применять правила делового этикета | Практические занятия. Тестирование. |
| поддерживать деловую репутацию | Практические занятия. |
| соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении | Практические занятия. Тестирование. |
| пользоваться простейшими приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения | Практические занятия. Тестирование. |
| выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке | Практические занятия. Тестирование. |
| налаживать контакты с партнерами | Практические занятия. Тестирование. |
| организовывать рабочее место | Практические занятия. Тестирование. |
| **Знания:** |  |
| этика деловых отношений | Практические занятия. Тестирование. Подготовка сообщений. |
| основы деловой культуры в устной и письменной форме | Практические занятия. Тестирование. Подготовка сообщений. |
| нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке | Практические занятия. Тестирование. Подготовка сообщений. |
| основные правила этикета | Практические занятия. Тестирование. Подготовка сообщений. |
| основы психологии производственных отношений | Практические занятия. Тестирование. Подготовка сообщений. |
| основы управления и конфликтологии | Практические занятия. Тестирование. Подготовка сообщений. |