

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шуйская Юлия Викторовна
Должность: Директор
Дата подписания: 18.02.2022 12:39:53
Уникальный программный ключ:
074df00a8931ce016e2402d0c9c41f4720a96a03

Автономная некоммерческая организация профессионального образования

«Университетский колледж»

(АНО ПО «Университетский колледж»)

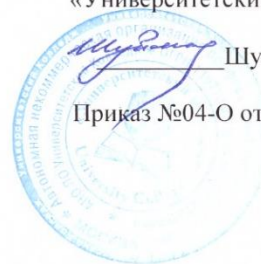
УТВЕРЖДАЮ

Директор АНО ПО

«Университетский колледж»

Шуйская Ю.В.

Приказ №04-О от 31.08.2021



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

учебной дисциплины общепрофессионального учебного цикла

ОП.01 ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ

по профессии среднего профессионального образования

38.01.02 Продавец, контролер-кассир

(код, наименование специальности)

Москва, 2021

Рабочая программа учебной дисциплины общепрофессионального учебного цикла ОП.01 Основы деловой культуры разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) среднего профессионального образования (далее – СПО) по профессии 38.01.02 Продавец, контролер-кассир, утвержденного приказом Министерства образования и науки России №723 от 02.08.2013 (ред. от 09.04.2015), зарегистрированного в Минюсте России 20.08.2013 №29470

Организация-разработчик:

Автономная некоммерческая организация профессионального образования «Университетский колледж» (АНО ПО «Университетский колледж»)

Разработчики:

Ударова О.В. – кандидат исторических наук, преподаватель Автономной некоммерческой организации профессионального образования «Университетский колледж» (АНО ПО «Университетский колледж»)

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13
5. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	14

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ 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 в соответствии с ФГОС СПО по профессии 38.01.02 Продавец, контролер-кассир.

В рамках освоения рабочей программы осуществляется практическая подготовка обучающихся.

1.2 Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

дисциплина ОП.01 Основы деловой культуры входит в общепрофессиональный учебный цикл.

Практическая подготовка – форма организации образовательной деятельности при освоении рабочей программы в условиях выполнения обучающимися определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью и направленных на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций.

Практическая подготовка осуществляется в образовательной организации (в техникуме/колледже) и(или) на предприятии, в организации.

1.3 Цели и задачи дисциплины - требования к результатам освоения дисциплины:

Цель: дать представление и сформировать знания по деловому этикету в организациях.

Задачи дисциплины:

- ознакомить обучающихся с понятиями и правилами делового этикета, его роли в их будущей профессиональной деятельности;

- сформировать у обучающихся знания, которые будут способствовать формированию у них правил поведения в обществе.

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:

31- этику деловых отношений;

32 - 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.

Выпускник, освоивший ППКРС СПО, должен обладать:

- **общими компетенциями**, включающими в себя способность:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей 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.

- **профессиональными компетенциями**, соответствующими основным видам профессиональной 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. Обеспечивать быстрый поиск документов по научно-справочному

аппарату (картотекам) организации.

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. Количество часов, отводимое на освоение учебной дисциплины: 48 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины и виды учебной работы на очной форме обучения
Общая трудоемкость дисциплины составляет 48 часов.

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	48
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	28
в том числе:	
лекционные занятия	14
практические занятия	14
контрольные работы	
практическая подготовка	14
Самостоятельная работа обучающегося	20
Промежуточная аттестация в форме:	<i>ДЗ</i>
Промежуточная аттестация в форме комплексного дифференцированного зачета, 1 семестр	

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

№ занятия	Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4	5
Раздел 1. Деловой этикет и профессиональная этика			34	
1.1 Деловой этикет и имидж делового человека			22	
1-2	Деловой этикет	Содержание учебного материала Этикет. Виды этикета. Заповеди делового этикета. Вербальный и невербальный этикет. Этикет приветствия и представления. Приветствия жестами, рукопожатием, словами. Обращения. Правила представления при знакомстве	2	1
		Самостоятельная работа Подготовка презентации «Культура общения в разных системах»	2	2
3-4	Профессиональная этика и этикет	Содержание учебного материала Деловая этика и этикет продавца, контролёра-кассира. Взаимоотношения внутри коллектива	2	1
		Самостоятельная работа Подготовка презентации: «Культура речи»	2	2
5-7	Практическая подготовка №1 Использование средств вербального и невербального этикета	Вербальные и невербальные средства этикета, правила делового этикета	2	2
		Самостоятельная работа Подготовка презентации: «Правила делового этикета разных стран»	4	2
8-9	Практическая подготовка №2 Составление резюме	Понятие резюме. Основные требования к составлению резюме. Анализ готовых резюме. Составление собственного резюме.	1	2
10-12	Практическая подготовка №3 «Подбор персонала в службу документационного»	Правила проведения собеседования, правила поведения претендента на должность Деловая игра	1	2

	обеспечения управления»			
13-14	Имидж делового человека	Содержание учебного материала Мода, стиль, элегантность, эстетический вкус, эстетический идеал. Одежда, причёска, макияж, требования, предъявляемые к внешнему виду продавца, контролёра-кассира.	2	1
		Самостоятельная работа		2
		Подготовка сообщения: «Имидж деловой женщины»/«Имидж делового мужчины»	2	
15-16	Практическая подготовка №4 Составление и оформление визитной карточки.	Нормы и правила оформления визитной карточки.	2	2
1.2 Деловая беседа и культура телефонного общения			12	
17	Деловая беседа.	Содержание учебного материала Этапы деловой беседы: правила ведения деловой беседы, Аргументирование Техники общения. Типы собеседников.	2	1
		Самостоятельная работа		2
		Выполнение докладов: «Особенности национальной этики», «Этикет в компьютерных сетях»	2	
18	Культура телефонного общения	Содержание учебного материала Рефлексивное и нерефлексивное слушание. Культура телефонного общения менеджера по продажам	2	1
19	Практическая подготовка №5 Ведение телефонного разговора	Правила делового телефонного разговора	1	2
		Самостоятельная работа: выполнение домашнего задания - подготовить диалоги телефонного разговора (ситуационные задачи)	4	2
20-21	Практическая подготовка №6 Практикум-тренинг «Ведение деловой беседы	Психологические основы ведения деловой беседы	1	2
Раздел 2. Структура общения и стратегия поведения в конфликтной ситуации			12	
2.1 Структура общения			7	
22	Общение	Содержание учебного материала Классификация общения Восприятие в процессе общения. Механизмы взаимопонимания в общении. Общение как взаимодействие.	1	1

23	Психологические аспекты общения	Коммуникативные способности, техники общения, выбор стиля общения в зависимости от темперамента	1	1
24	Особенности делового общения	Типы собеседников. Роль психологии в повышении культуры общения.	1	1
25-26	Практическая подготовка №7 Составление диалогов с использованием техник общения	Практическое применение техник общения, составление диалогов делового общения. Самостоятельная работа: выполнение домашнего задания «составление диалогов – решение ситуационных задач»	2	2
2.2 Конфликты в деловом общении			5	
27	Конфликт в деловом общении. Поведение в конфликте.	Содержание учебного материала Конфликт и его структура. Стратегия поведения в конфликтной ситуации Правила поведения в конфликтах.	1	1
28		Самостоятельная работа: Подготовка презентации: «Способы предотвращения конфликта»	2	2
29-30	Практическая подготовка №8 Тренинг механизмы управления конфликтом.	Способы разрешения конфликтов, выбор тактики поведения в конфликте.	2	2
31	Комплексный дифференцированный зачёт		2	
ВСЕГО			48	

*Внутри каждого раздела указываются соответствующие темы. По каждой теме описывается содержание учебного материала (в дидактических единицах), наименования необходимых лабораторных работ и практических занятий (отдельно по каждому виду), контрольных работ, а также тематика самостоятельной работы. Если предусмотрены курсовые работы (проекты) по дисциплине, описывается их тематика. Объем часов определяется по каждой позиции столбца 3 (отмечено звездочкой *). Уровень освоения проставляется напротив дидактических единиц в столбце 4 (отмечено двумя звездочками **).*

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 ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Кабинет 323. Кабинет деловой культуры: 1 доска ученическая, 1 рабочее место преподавателя, 20 столов ученических, 40 стульев ученических, 1 проектор, 1 персональный компьютер, 1 трибуна, 1 экран для проектора, 1 шкаф со стеклянными дверками на замке.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература:

1. Капкан, М. В. Деловой этикет: учебное пособие для СПО / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева. — 2-е изд. — Саратов: Профобразование, 2021. — 167 с. — ISBN 978-5-4488-1123-4. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/104899>

2. Бабаева, Т. Б. Культура речи и деловое общение: учебное пособие / Т. Б. Бабаева. — Таганрог: Таганрогский институт управления и экономики, 2020. — 132 с. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/108085>

3. Деревянкин, Е. В. Деловое общение: учебное пособие для СПО / Е. В. Деревянкин; под редакцией О. В. Мезенцевой. — 2-е изд. — Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. — 46 с. — ISBN 978-5-4488-0431-1, 978-5-7996-2823-9. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/87797>

Дополнительная литература:

1. Бобрешова, И. П. Конфликтология: практикум для СПО / И. П. Бобрешова, В. К. Воробьев. — Саратов: Профобразование, 2020. — 101 с. — ISBN 978-5-4488-0627-8. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/91880>

2. Захарова, И. В. Психология делового общения: практикум для СПО / И. В. Захарова. — Саратов: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 130 с. — ISBN 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/86472>

3. Профессиональная этика: учебное пособие (практикум) / составители Е. А. Терещенко [и др.]. — Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2018. — 92 с. — ISBN 2227-8397. — Текст: электронный //

Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО
PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/92588>

Интернет – ресурсы:

1. <https://e.lanbook.com> – электронно-библиотечная система учебной и профессиональной литературы «Лань».
2. <https://syntone.ru/> – сайт информирует о новинках литературы по психологии общения, представляет рекламу тренингов общения, также содержит тесты, статьи, новости психологии и др.
3. <http://window.edu.ru/> – Специализированный информационно-образовательный портал «Гуманитарные науки».
4. <https://www.psychology.ru/> – информационный сайт «Психология. ru».
5. <https://cyberleninka.ru/> – научная электронная библиотека открытого доступа с удобным поиском литературы по ключевым словам.
6. <https://urait.ru/> – бесплатный образовательный проект «Юрайт-Академия». Доступ к учебным курсам и литературе по широкому спектру дисциплины
7. www.profspo.ru электронный ресурс цифровой образовательной среды PROФобразование.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, зачета.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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;• организовывать рабочее место. <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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.	<p>Входной контроль: письменный фронтальный опрос.</p> <p>Текущий контроль: практические занятия.</p> <p>Итоговый контроль: Комплексный дифференцированный зачет.</p>

5. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В случае обучения в колледже инвалидов и (или) лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются особенности психофизического развития, индивидуальные возможности и состояние здоровья таких обучающихся.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий). На аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и (или) тифлосурдопереводчиков.

Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению обеспечивается выпуск и использование на учебных занятиях альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт или аудиофайлы), а также обеспечивает обучающихся надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации (диктофонов и т.д.). Допускается присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме.

При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата материально-технические условия колледжа обеспечивают возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, а также пребывания в них (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов; наличие специальных кресел и других приспособлений).

На аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации лицам с ограниченными возможностями здоровья, имеющим нарушения опорно-двигательного аппарата могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).