**Главное управление образования и науки Алтайского края**

**краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение**

«**Троицкий агротехнический техникум»**

**КГБПОУ «ТАТТ»**

**УТВЕРЖДАЮ**

**Директор КГБПОУ «ТАТТ»**

**А.А. Завьялов**

**«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2016г.**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**учебной дисциплины**

**ОП.01 Основы деловой культуры**

**Профессии**

**38.01.02 «Продавец, контролёр – кассир»**

**ТРОИЦКОЕ**

**2016**

Рабочая программа учебной дисциплины **ОП. 01** «**Основы деловой культуры»**  разработана на основе примерной программы, составленной в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по профессии 38.01.02 «Продавец, контролер – кассир»

**Составитель:**

Буракова Л.М. - преподаватель КГБПОУ «ТАТТ»

|  |  |
| --- | --- |
| РАССМОТРЕНА на заседании цикловой методической комиссии общетехнических и специальных дисциплин  протокол № 1 от «\_\_»\_\_\_\_\_ 2016 года  Председатель ЦМК  \_\_\_\_\_\_\_\_\_А.Н. Калашников | СОГЛАСОВАНО  заместитель директора по учебной работе  от «\_\_»\_\_\_\_\_\_\_2016года  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_С.П. Петраш |

**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 в соответствии с ФГОС СПО 38.01.02 « Продавец, контролер-кассир».

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

**1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:** Врезультате изучения обязательной части учебного цикла обучающийся должен уметь:

- 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;

- налаживать контакты с партнерами;

- организовывать рабочее место.

В результате освоения 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.

**1.4. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося 46 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 32 часа;

практические занятия 16 часа; лекции 16 часов;

самостоятельной работы обучающегося 14 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)** | 46 |
| **Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)** | 32 |
| в том числе: |  |
| лабораторные занятия | 16 |
| практические занятия | 16 |
| контрольные работы | - |
| курсовая работа (проект) (*если предусмотрено)* | - |
| **Самостоятельная работа обучающегося (всего)** | 14 |
| в том числе: |  |
| самостоятельная работа над курсовой работой (проектом) *(если предусмотрено)* | - |
|  |  |
| Итоговая аттестация в форме зачета во 2 семестре | |

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем** | **Содержание учебного материала** | | | **Объем часов** |
| **1** | **2** | | | **3** |
| **Раздел 1 Этика деловых отношений** | | | | **46** |
| **Введение** | **Содержание учебной дисциплины** | | | **2** |
|  | 1.Общие сведения о дисциплине. Предмет и задачи курса. История развития деловой этики в России. | | |
| **Тема 1.**  **Этика деловых отношений** | **Содержание учебного материала** | | | **6** |
| 1 | | Профессиональная этика**.**  Формирование и виды профессиональной  этики. Принципы этики деловых отношений. Кодексы профессиональной  этики. Правила поведения продавца. | 2 |
| 1 | | **Практические занятия** | 2 |
| Культура общения по телефону |
| **Самостоятельная работа обучающихся**  Деловые приемы | | | 2 |
| **Тема 2.**  **Основные правила этикета** | **Содержание учебного материала** | | | **8** |
| 1 | | **Этикет.** Нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке. Основные элементы делового этикета. Составляющие внешнего вида. Понятие корпоративного имиджа. | 4 |
| 2 | | Основные элементы делового этикета. Составляющие внешнего вида. Понятие корпоративного имиджа. |
| **Практические занятия** | | | 2 |
| 2 | Изучение корпоративного имиджа торговых предприятий и разработка его элементов. Решение профессиональных задач: «Применение правил делового этикета. | |
| **Самостоятельная работа обучающихся**  Средства общения | | | 2 |
| **Тема 3.**  **Деловая культура в устной и письменной форме** | **Содержание учебного материала** | | | **8** |
| 1 | | **Культура общения**. Виды речи. Основные требования к речи. Понятие о культуре общения | 4 |
| 2 | | **Речевой этикет**. Этика различных видов речевого воздействия в деловых отношениях. |
| **Практические занятия** | | | 2 |
| 1 | Составление резюме и письма с просьбой о приеме на работу.  Составление письма «Выражение благодарности за прием» | |
| Самостоятельная работа обучающихся  Коммуникативные качества речи | | | 2 |
| **Тема 4.**  **Основы психологии производственных отношений** | **Содержание учебного материала** | | | **12** |
| 1 | Особенности и формы межличностного взаимодействия в деловой среде | | 2 |
| **Практические занятия** | | | 6 |
| 1 | **Психология общения.** Психологический контакт. Деловое общение с психологической точки зрения. Коммуникативные умения и навыки. | |
| 2 | Освоение различной техники и приемов общения. | |
| 3 | Ролевая игра «Обслуживание различных типов покупателей» | |
| **Самостоятельная работа обучающихся**  Психологическая сторона процесса покупки. | | | 4 |
| **Тема 5**  **Основы управления и конфликтологии**. | **Содержание учебного материала** | | | **10** |
| **Конфликты.** Понятие о конфликте, его модели развития. Исходы конфликтов и способы их разрешения. Основы управления персоналом торговых предприятий. | | | 2 |
| **Практические работы**  1 Решение профессиональных задач: «Анализ конфликтных ситуаций» | | | 4 |
| Самостоятельная работа обучающихся  Морально-психологический климат коллектива | | | 4 |
| **Всего:** | | | | **46** |

**3. условия реализации программы дисциплины**

**3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета «Основы деловой культуры».

Оборудование учебного кабинета:

- учебно-методическое обеспечение дисциплины;

- посадочные места по количеству обучающихся;

- рабочее место преподавателя;

- комплект учебно-наглядных пособий.

Технические средства обучения:

- компьютер, мультимедиопроектор.

**3.2. Информационное обеспечение обучения**

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

Основные источники:

1. Р.Н. Ботавина Этика деловых отношений. Москва «Финансы и

статистика» 2012 г

2. Кошевая И.П., Канке А.А. Профессиональная этика и психология делового общения.-М.,:ИД «Форум»:ИНФРА-М,2012.

3. Козюлина Н.С. Продавец, Контролер-кассир: Учебник. 5-е изд., перераб. и доп. –М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2011.-428с.

4. Лисенкова О.Ю. Этика и психология деловых отношений. М., Дрофа, 2012 г

5. Сандомирский М.Е. Психология коммерции.-М.,Академия,2012 г.

6. Сорокина Л.С. Основы делового общения. М., Дрофа,2012 г.

7. Шеламова Г.М. Деловая культура взаимодействия. М., Академия, 2012

8. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. М., Академия, 2012

9. Федцов В.Г. Культура сервиса Учебно-практическое пособие.-М.:»Издательство ПРИОР», 2012.-208с.

Дополнительные источники:

1. Кубейн Н.Р. Как стать великим продавцом. М., Эксмо,2006 г.

2. Рубцова Л.И., Чеботарева В.Н. Продавец мелкорозничной торговой сети.- Ростов н/Д: «Феникс», 2001.- 128 с

3. Радужан М.Ю. Митева И.Ю. Курс продавца консультанта. ( Серия «Легкая работа с трудным клиентом») . – М.: ИКЦ «МарТ»; Ростов н/Д: «МарТ», 2004.-192 с.

Интернет –ресурсы

http://progressman.ru/communication/

http://www.litmir.net/bd/?b=172870

<http://www.cfin.ru/press/marketing/2001-3/12.shtml>

**4. Контроль и оценка результатов освоения Дисциплины**

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Результаты обучения**  **(освоенные умения, усвоенные знания)** | **Формы и методы контроля и оценки результатов обучения** |
| **умения** |  |
| применять правила делового этикета; | Решение практических задач |
| поддерживать деловую репутацию; | Решение практических задач |
| соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении; | Решение практических задач |
| пользоваться простейшими приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; | Решение ситуационных задач |
| выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке; | Решение практических задач |
| налаживать контакты с партнерами; | Решение практических задач |
| организовывать рабочее место; | Решение практических задач |
| **знания** |  |
| этика деловых отношений; | Тестирование  Решение конкретных ситуаций |
| основы деловой культуры в устной и письменной форме; | Решение практических задач |
| нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке; | Ролевая игра |
| основные правила этикета; | Тестирование |
| основы психологии производственных отношений; | Решение ситуационных задач |
| основы управления и конфликтологии | Решение ситуационных задач  Ролевая игра |