

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ
«ГОЛЫШМАНОВСКИЙ АГРОПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»**

Приложение №1 к ООП СПО (ППКРС) по
профессии 38.01.02 Продавец, контролер-кассир

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01 ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ

2020 г.

Рабочая программа ОП.01 Основы деловой культуры разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по профессии утвержденного Приказом Минобрнауки Российской Федерации №723 от 09.04.2015г по профессии среднего профессионального образования 38.01.02 Продавец, контролер-кассир, входящей в состав укрупнённой группы профессий по направлению 38.00.00 Экономика и управление.

Организация-разработчик: государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Тюменской области «Голышмановский агропедагогический колледж»

Разработчик: Царицанская Татьяна Михайловна, преподаватель первой квалификационной категории.

СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	15
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	16

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.01 ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина ОП.01 Основы деловой культуры является обязательной частью программы подготовки квалифицированных рабочих, в соответствии с ФГОС по профессии 38.01.02 Продавец, контролёр-кассир.

Учебная дисциплина ОП.01 Основы деловой культуры обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС по профессии 38.01.02 Продавец, контролёр-кассир. Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК1-ОК6

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 1 – ОК 6	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.	Этика 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.
ПК 1.1	практический опыт: обслуживания покупателей, продажи различных групп непродовольственных товаров; оценивать качество по органолептическим показателям; консультировать о свойствах и правилах эксплуатации товаров.	показатели качества, дефекты, градации качества, упаковку, маркировку и хранение непродовольственных товаров, назначение
ПК 1.2	практический опыт: организации подготовки, размещения товаров в торговом зале и выкладку на торговую	. факторы, формирующие и сохраняющие потребительские свойства товаров различных товарных групп; классификацию и ас-

	технологическом оборудовании; расшифровывать маркировку, клеймение и символы по уходу.	сортимент различных товарных групп непродовольственных товаров.
ПК 1.3	практический опыт: обслуживания покупателей, продажи различных групп непродовольственных товаров; идентифицировать товары различных товарных групп оценивать качество по органолептическим показателям; консультировать о свойствах и правилах эксплуатации товаров	показатели качества, дефекты, градации качества, упаковку, маркировку и хранение непродовольственных товаров, назначение, классификацию мебели для торговых организаций и требования, предъявляемые к ней; закон о защите прав потребителей.
ПК 1.4	практический опыт: применения способов сохранности товарно-материальных ценностей; производить подготовку к работе весоизмерительного оборудования; производить взвешивание товаров отдельных товарных групп.	факторы, формирующие и сохраняющие потребительские свойства товаров различных товарных групп; правила охраны труда назначение и классификацию систем защиты товаров, порядок их использования.
ПК 2.1	практический опыт: Осуществлять приемку товаров на основании «Инструкции о порядке приемки продукции производственно-технического назначения и товаров народного потребления по количеству»; проверять соответствие маркировки с данными указанными в сопроводительном документе.	правила заполнения сопроводительных документов.
ПК 2.2	практический опыт: Соответствие распаковывания, размещения и выкладки товаров на торговом оборудовании в соответствии с требованиями СанПиН; оформлять ценники в соответствии с «Правилами продажи отдельных видов товаров».	классификацию и ассортимент различных товарных групп продовольственных товаров
ПК 2.3	практический опыт обслуживания покупателей и прода-	классификацию групп, подгрупп и видов продовольственных товаров; особенности

	жи различных групп продовольственных товаров; идентифицировать различные группы, подгруппы и виды продовольственных товаров, производить подготовку измерительного, механического, технологического контрольно-кассового оборудования	пищевой ценности пищевых продуктов; ассортимент и товароведные характеристики основных групп продовольственных товаров; Закон о защите прав потребителей, правила охраны труда.
ПК 2.4	практический опыт: осуществлять контроль условий хранения, сроков годности, сроков хранения и сроков реализации продаваемых продуктов в соответствии с СанПиНами; контролировать условия хранения, сроков годности, сроков хранения и сроков реализации продаваемых	сроки годности, сроки хранения и сроки реализации продовольственных товаров.
ПК 2.5	практический опыт: использовать в технологическом процессе измерительное, механическое, технологическое контрольно-кассовое оборудование; производить подготовку измерительного, механического, технологического контрольно-кассового оборудования.	классификацию, назначение отдельных видов торгового оборудования; технические требования, предъявляемые к торговому оборудованию; устройство и принципы работы оборудования; типовые правила эксплуатации оборудования; нормативно-технологическую документацию по техническому обслуживанию оборудования; правила охраны труда.
ПК 3.1	практический опыт эксплуатации контрольно-кассовой техники (ККТ) и обслуживания покупателей; осуществлять подготовку ККТ различных видов; работать на ККТ различных видов: автономных, пассивных системных, активных системных фискальных регистраторов; устранять мелкие неисправности при работе на ККТ	правила расчетов и обслуживания покупателей; типовые правила обслуживания эксплуатации ККТ и правила регистрации; классификацию устройства ККТ; основные режимы ККТ; особенности технического обслуживания ККТ.
ПК3.2	практический опыт проверки платежеспособности государственных денежных знаков; распознавать платежеспособность государственных	правила расчетов и обслуживания покупателей; признаки платежеспособности государственных денежных знаков, порядок получения, хранения и выдачи денежных средств, отличительные признаки платеж-

	ных денежных знаков.	ных средств безналичного расчета.
ПК 3.3	практический опыт проверки качества и количества продаваемых товаров, правильности цен на товары и услуги; обеспечивать товародвижение и принимать товары по количеству и качеству.	показатели качества различных групп продовольственных товаров; дефекты продуктов; особенности маркировки, упаковки и хранения отдельных групп продовольственных товаров.
ПК.3.4	практический опыт заполнения документов для составления кассового отчета, согласно установленному алгоритму. Заполнение книги кассира-операциониста, расходных и приходных кассовых ордеров в соответствии с правилами ведения кассовых операций. оформлять документы по кассовым операциям.	правила оформления документов по кассовым операциям, правила заполнения сопроводительных документов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы учебной дисциплины	50
в том числе:	
теоретическое обучение	18
практические занятия	18
Самостоятельная работа	14
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета (1 семестр)	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент
1	2	3	4
Раздел 1. Эстетическая и этическая культура			
Тема 1.1 Общие сведения об эстетической и этической культуре	Содержание учебного материала Введение. Основы деловой культуры. Общие сведения об эстетической культуре. Сферы эстетической культуры. Эстетическое воспитание. Общие сведения об этической культуре. Профессиональная этика	2	ОК1-ОК6 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1-ПК3.4
Раздел 2. Психологические основы делового общения			
Тема 2.1 Психология общения	Содержание учебного материала 1. Общие понятия о науке психологии. Задачи психологии, значение для овладения профессиональными навыками, работающих в сфере услуг Общение – основа человеческого бытия. Понятие делового общения.	2	ОК1-ОК6 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1-ПК3.4
Тема 2.2 Психологические аспекты делового общения	Содержание учебного материала		ОК1-ОК6 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1-ПК3.4
	Практическое занятие №1 Универсальные и этические правила делового общения. Этические нормы взаимоотношений. Практическое занятие №2 Темперамент, характер; их виды и особенности. Определение темперамента и характера человека по внешнему виду.	2 2	
	Самостоятельная работа. Самоанализ «Психологический портрет моей личности». Заполнение таблицы: «Речевые формулы; вопросы и ответы в деловой коммуникации»	2 2	
Раздел 3. Деловой этикет			
	Содержание учебного материала		ОК1-ОК6 ПК1.1-ПК1.4

Тема 3.1 Этика деловых отношений	1.Этикет делового человека. Этика в деловых отношениях. Понятие о служебном этикете: поведенческом, речевом. Общие правила поведенческого и речевого этикета.	2	ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1-ПК3.4
Тема 3.2 Имидж делового человека	Содержание учебного материала		
	Практическое занятие №3. Имидж делового человека. Понятие корпоративного имиджа. Составляющие внешнего вида. Требования к деловой одежде женщин и мужчин.	2	ОК1-ОК6 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1-ПК3.4
	Самостоятельная работа Подготовка рефератов по темам: повседневный этикет. Правила поведения на улице. Поведение в транспорте. Поведение в театре и музее.	4	
Раздел 4. Культура общения в профессиональной среде			
Тема 4.1 Профессио- нальная коммуникация	Содержание учебного материала	2	ОК1-ОК6 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1-ПК3.4
	Средства вербального и невербального общения. Успех делового общения		
Тема 4.2 Техники обще- ния	Содержание учебного материала	2 2	
	1. Основы деловой культуры в устной и письменной форме. Техника активного диалога. Публичное выступление. Основные аспекты публичного выступления. 2. Техника ведения телефонных переговоров. Требования к содержанию телефон- ных разговоров: основные элементы диалога.		
Тема 4.3 Приёмы убеж- дения и аргументации	Содержание учебного материала	2 2 2	ОК1-ОК6 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1-ПК3.4
	Практическое занятие №4 Барьеры и ошибки общения.		
	Практическое занятие №5 Поддержка деловой репутации. Практическое занятие №6 Профессиональная этика в сфере обслуживания		
	Самостоятельная работа Подготовка реферата по теме: Моральные принципы в профессиональной этике ра- ботника сферы обслуживания», «Профессиональный кодекс продавца», «Обслужи- вание различных типов покупателей».	4	

Раздел 5. Основы управления и конфликтологии		2 2 2	ОК1-ОК6 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1-ПК3.4
Тема 5.1 Конфликт и его структура	Содержание учебного материала		
	1. Понятие конфликта. Виды, структура. Психологический и этический аспект конфликта.		
	2. Культура преобразования и разрешения конфликтов 3. Основы управления персоналом торговых предприятий		
Тема 5.2 Стратегия поведения в конфликтной ситуации	Содержание учебного материала	2	ОК1-ОК6 ПК1.1-ПК1.4 ПК2.1-ПК2.5 ПК3.1-ПК3.4
	Практическое занятие №7. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Правила поведения в конфликтах.		
	Практическое занятие №8. Способы решения конфликтных ситуаций.		
	Практическое занятие №9. Дифференцированный зачет. Составить вопросы «Культура поведения и этика взаимоотношений покупателя и продавца»		
Всего		50	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет, оснащенный оборудованием: рабочее место студента (по количеству обучающихся), рабочее место преподавателя, учебно-методический комплекс, наглядные пособия, презентации и видеофильмы, доска.

Технические средства обучения: компьютер, проектор.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемых для использования в образовательном процессе

3.2.1. Печатные издания

1. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник для нач. проф. образования; учеб./Г.М. Шеламова.– М.: Изд. Центр «Академия», 2015.
2. Блюм М.А., Герасимов Б.И., Молоткова Н.В. Этика деловых отношений: учебное пособие/ Блюм М.А., Герасимов Б.И., Молоткова Н.В.-М.; ФОРУМ, 2012.
3. Ефимова Н.С. психология общения. Практикум по психологии: учебное пособие. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА – М. 2014.
4. Шеламова Г.М. Основы этики и психологии профессиональной деятельности. – учебник/Г.М. Шеламова.– М.: Изд. Центр «Академия», 2014.
5. Шеламова Г.М. Этикет делового общения: учебник для СПО. – учебник/Г.М. Шеламова.– М.: Изд. Центр «Академия», 2014.
6. Шеламова Г.М. Основы этики и психологии профессиональной деятельности: учебник для студ. учреждений нач. проф. образования.- М.: Издательский центр «Академия», 2012.- 176с.
7. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник для нач проф. образования.- 10-е изд., перераб.- М.: Издательский цент «Академия», 2012.- 192с.
8. Шеламова Г.М. Этикет делового общения: учебное пособие для нач. проф. образования.- 2-е изд., стер.- М.: Издательский центр «Академия», 2014.- 192с.

3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)

1. http://www.academia-moscow.ru/ftp_share/_books/fragments/fragment_22433.pdf – учебник Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения в электронном виде.
2. <http://business.ru/index.php?dn=communication&to=art&id=7> – сайт о бизнесе и для бизнеса «бизнес.ru», раздел «деловое общение»
3. <http://www.aup.ru/books/m161/> - электронная версия книги «Деловое общение».

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Умения:		
Применять правила делового этикета	Демонстрирует правила делового этикета в общении и решении ситуационных задач	Оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий
Поддерживать деловую репутацию	Использует правила делового этикета в общении и решении ситуационных задач	Оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий при выполнении практических заданий
Соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении	Применяет требования культуры речи при устном, письменном обращении	Оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий при устном обращении и выполнении практических заданий
Пользоваться простейшими приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Пользуется простейшими приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий при выполнении практических заданий
Выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке	Применяет нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке	Оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий при решении ситуационных задач и при выполнении практических заданий
Налаживать контакты с партнерами	Налаживает и поддерживает контакты с партнёрами	Оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий при решении ситуационных задач и при выполнении практических заданий
Организовывать рабочее место.	Организует рабочее место	Оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий при решении ситуационных задач и при выполнении практических заданий
Знания:		
Этика деловых отношений	Описывает эстетические и этические нормы поведения, излагает общие сведения об эстетической и этической культуре	Устный опрос Вопросы для текущего контроля
Основы деловой культуры в устной и письменной форме.	Излагает принципы делового этикета в устной и письменной форме	Вопросы для текущего контроля Устный опрос Выполнение тестовых за-

		даний Подготовка сообщений
Нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке.	Описывает общечеловеческие ценности и этические нормы с учётом специфики профессиональной этики	Вопросы для самоконтроля Устный опрос Практические занятия Тестирование Подготовка сообщений
Основные правила этикета.	Называет и описывает основные правила этикета, различает виды этикета, принципы, на которых основывается деловой этикет	Вопросы для самоконтроля Устный опрос Практические занятия Тестирование Подготовка сообщений
Основы психологии производственных отношений.	Выделяет психологические аспекты делового общения	Вопросы для самоконтроля Устный опрос Практические занятия Тестирование Подготовка сообщений
Основы управления и конфликтологии.	Описывает и характеризует стили управления, выделяя его положительные стороны и отмечая негативные последствия. Имеет представление о конфликтах, о правилах поведения в конфликтных ситуациях и способы достойного выхода из них, выделяет типы конфликтов	Вопросы для самоконтроля Устный опрос Практические занятия Тестирование Подготовка сообщений