МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ

ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

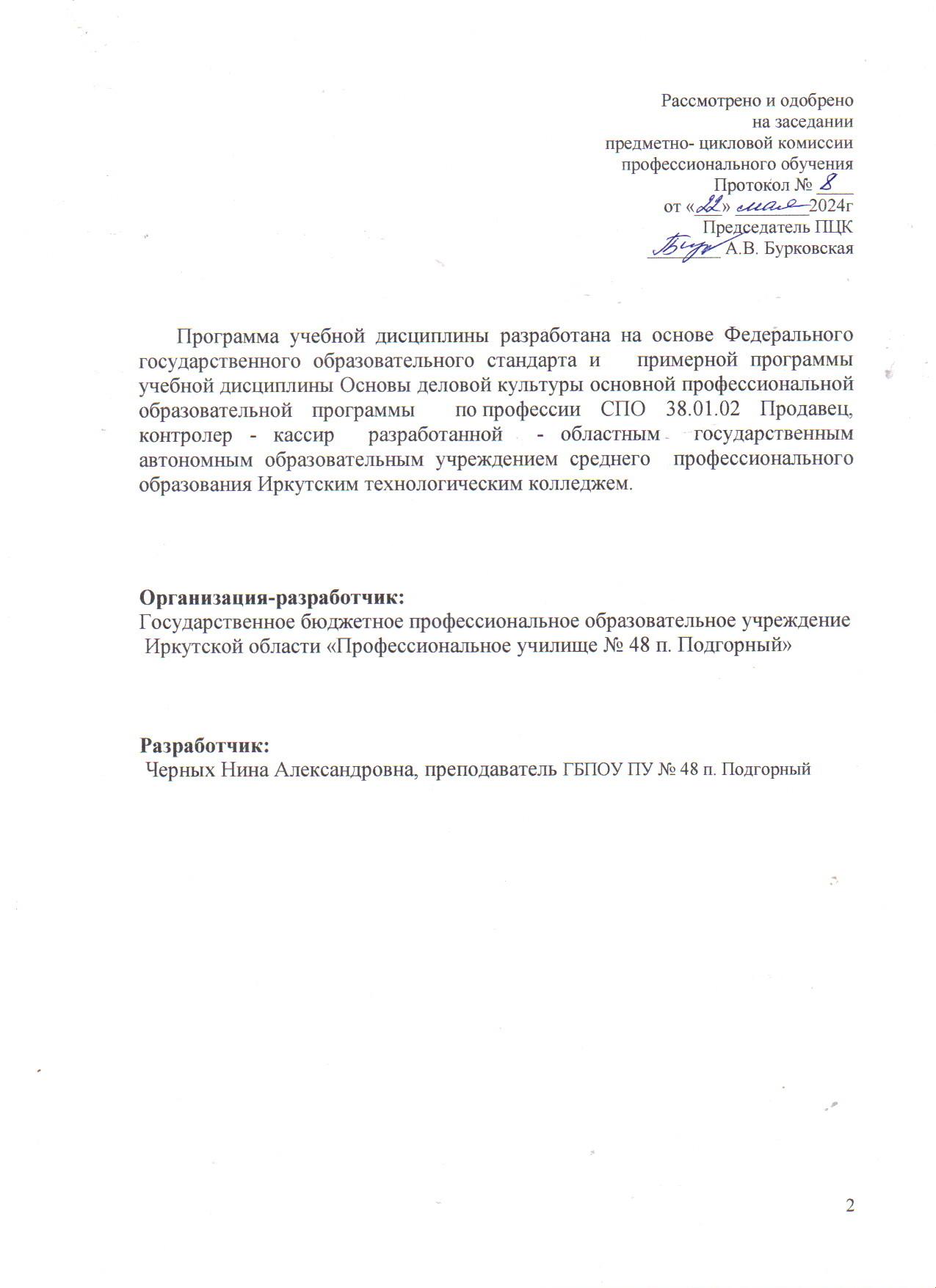
«Профессиональное училище № 48 п. Подгорный»

(ГБПОУ ПУ №48 п. Подгорный)

ПРОГРАММаучебной дисциплины

ОП.01 Основы деловой культуры

2024г.



# **СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
|  | стр. |
| **общая ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | 4 |
| **СТРУКТУРА и содержание УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | 8 |
| **условия реализации учебной дисциплины** | 12 |
| **Контроль и оценка результатов Освоения учебной дисциплины** | 13 |

# **1. общая характеристика УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП. 01 Основы деловой культуры**

* 1. **Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:**

Учебная дисциплина ОП. 01 Основы деловой культуры является обязательной частью общепрофессионального цикла примерной основной образовательной программы

в соответствии с ФГОС по профессии СПО 38.01.02 Продавец, контролер-кассир, входящей в состав укрупнённой группы профессий 38.00.00 Экономика и управление

Программа учебной дисциплины может быть использована по профессиональной подготовке по профессии рабочих: **Контролер – кассир, Продавец непродовольственных товаров, Продавец продовольственных товаров**, повышении квалификации и переподготовке работников в области торговли при наличии основного общего образования.

Опыт работы не требуется

Особое значение дисциплина имеет при формировании и реализации ОК:

ОК 1; ОК 2; ОК 3; ОК 4; ОК 5; ОК 6; ОК 7; ОК 8.

**1.2. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:**

В результате освоения дисциплины 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

**1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося48 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 32 часа;

самостоятельной работы обучающегося 16 часов.

**результаты освоения ПРОФЕССИОНАЛЬНОй дисциплины**

Результатом освоения программы профессиональной дисциплины является овладение обучающимися профессиональными (ПК), общими (ОК) компетенциями и личностными результатами (ЛР).

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование результата обучения** |
| 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, требования безопасности их эксплуатации |
| ПК 1.4 | Осуществлять контроль за сохранностью товарно–материальных ценностей. |
| ПК 2.1 | Осуществлять приемку товаров и контроль наличия 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 технике (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. |
| 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. |
| ОК 8 | Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей) |
| ЛР 1 | Осознает себя гражданином и защитником великой страны. |
| ЛР 2 | Проявляет активную гражданскую позицию, демонстрирует приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвует в студенческом и террито­риальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольче­ства, продуктивно взаимодействует и участвует в деятельно­сти общественных организаций. |
| ЛРЗ | Соблюдает нормы правопорядка, следует идеалам граждан­ского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей суб­культур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирует неприятие и предупреждает со­циально опасное поведение окружающих. |
| ЛР 4 | Проявляет и демонстрирует уважение к людям труда, осо­знает ценность собственного труда. Стремится к формирова­нию в сетевой среде личностно и профессионального конструктив­ного «цифрового следа». |
| ЛР 5 | Демонстрирует приверженность к родной культуре, историче­ской памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой ро­дине, принимает традиционные ценности многонационального народа России. |
| ЛР 6 | Проявляет уважение к людям старшего поколения и готов к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях. |
| ЛР 7 | Осознает приоритетную ценность личности человека; уважает собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности. |
| ЛР 8 | Проявляет и демонстрирует уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства. |
| ЛР 9 | Соблюдает и пропагандирует правила здорового и безопас­ного образа жизни, спорта; предупреждает либо преодолевает зависимость от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняет психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях. |
| ЛР 10 | Заботится о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой. |
| ЛР 11 | Проявляет уважение к эстетическим ценностям, обладает основами эстетической культуры. |
| ЛР 12 | Принимает семейные ценности, готов к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирует неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания. |
| ЛР 13 | Соблюдает в своей профессиональной деятельности этические принципы: честности, независимости, профессионального скепти­цизма, противодействия коррупции и экстремизму, обладает си­стемным мышлением и умеет принимать решение в условиях риска и неопределенности |
| ЛР 14 | Готов соответствовать ожиданиям работодателей: проектно­мыслить, эффективно взаимодействует с членами команды и сотрудничает с другими людьми, осознавать, выполняет про­фессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисци­плинированный, трудолюбивый, критически мыслит, нацелен на достижение поставленных целей; демонстрирует профессио­нальную жизнестойкость |
| ЛР 15 | Открыт к текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий |
| ЛР 16 | Ставит перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирает способы решения и средства развития, содействует поддержанию престижа своей профессии |
| ЛР 17 | Ищет нужные источники информации и данные, воспринимает, анализировать, запоминает и передает информацию с использованием цифровых средств. |
| ЛР18 | Разносторонне развит, активно выражает отношение к преобразованию общественных пространств, корпоративному дизайну, товарным знакам |
| ЛР 19 | Активен, предприимчив, готов к самозанятости в условиях развития региона |

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

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

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем** | **Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся** | | **Объем часов** | **Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы** | **Уровень освоения** |
| **1** | **2** | | **3** | **4** | **5** |
| **Раздел 1.**  **Основы этической культуры** |  | | **12** |  |  |
| **Тема 1.1.**  **Этическая культура** | **Содержание учебного материала** | | 2 | ОК 1 ОК 2,  ПК 2.1,  ЛР 5. ЛР 6, ПК 1.3, |
| 1 | Общие понятия об этической культуре. Категории этики, нравственные принципы | *2* |
| 2 | Профессиональная этика работника сферы обслуживания | *2* |
| **Практическое занятие** | | 1 | ОК 4, ОК 5,  ПК 1.3,  ЛР 5, ЛР 6, ЛР 8, |  |
| Составление схемы «Основные принципы делового этикета » | |
|  | **Самостоятельная работа** | | **2** | ОК 4, ОК 5  ПК 1.3,  ЛР 17,ЛР 16, |
| **Самостоятельная работа №1**  Подготовка сообщенияпо теме: Меняется ли ваше поведение в зависимости от того, с кем вы общаетесь?» | | **2** |
| **Тема 1.2.**  **Культура делового общения в профессиональной деятельности** | **Содержание учебного материала** | | 4 | ОК 4, ОК 5,  ПКПК 2.1, ПК 3.3  ЛР 6, ЛР 5, ЛР 11, |
| 1 | Общение: деловое общение, типы собеседников | *2* |
| 2 | Классификация видов общения | *2* |
| 3 | Перцептивная и интерактивная сторона общения | *2* |
| 4 | Вербальное и невербальное общение | *2* |
| **Практическое занятие** | | 3 | ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5,  ПК 1.3, ПК 3.3  ЛР 5, ЛР 6,ЛР 11, ЛР 14 |  |
| Составление таблицы описания девяти «Абстрактных типов» собеседников.  Составление схемы таблицы форм общения, типов межличностных отношений, функций и видов общения.  Составление схемы таблицы перцептивная сторона общения | |
|  | **Самостоятельная работа** | | **6** | ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5  ПК 3.2. ПК 3.4, ПК 2.3  ЛР1,ЛР 6, ЛР 4, |
| **Самостоятельная работа №2**  Подготовка сообщения по теме: Умеете ли вы принять замечание с достоинством и должным образом отреагировать на него.  **Самостоятельная работа №3**  Подготовка презентации по теме: Культура телефонного разговора | | 2  4 |
| **Раздел 2.**  **Психология межличностных контактов в деловом общении** |  | | **36** |  |
| **Тема 2.1.**  **Речевой этикет в профессиональной деятельности** | **Содержание учебного материала** | | 3 | ОК 1, ОК 2, ОК 5,  ПК1.3, ПК 2.3  ЛР1,ЛР 4,ЛР 11, ЛР 13, |
| 1 | Речевой этикет: тональность. Основные требования к речи: тон, артикуляция, произношение, громкость, точность в подборе слов. Выразительность речи. | *2* |
| 2 | Официально-деловой стиль речи. | *2* |
| 3 | Элементы речевого этикета: формы общения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в деловых ситуациях. | *2* |
| 4 | Вопросы и ответы в деловой коммуникации | *2* |
| **Практические занятия** | | 4 | ОК1, ОК2, ОК3, ОК 4, ОК 5,  П.К1.3, П.К 1.4,  ЛР 6, ЛР 7, ЛР 14 |  |
| Освоение различных техник приемов речевого этикета. | |
| Составление схемы основные функции и компоненты общения. | |
| Оставление рекомендаций по ведению телефонного разговора. | |
| Демонстрационно – деловая игра: переговоры по телефону. | |
| **Тема 2.2.**  **Деловая беседа и переписка** | **Содержание учебного материала** | | 4 | ОК1, ОК 4, ОК 5, ОК6  ПК 1.3, П.К 2.3  ЛР 11, ЛР 12, ЛР 14,ЛР 17, |
| 1 | Беседа как необходимый элемент развития личных контактов в деловых отношениях Закономерности деловой переписки. | *2* |
| 2 | Нерефлексивное и рефлексивное слушание. | *2* |
| 3 | Виды деловых писем (визитная карточка, заявление, резюме, рекомендательное письмо) | *2* |
| 4 | Собеседование при поступлении на работу | *2* |
| **Практические занятия** | | 5 | ОК1, ОК2, ОК3, ОК 4, ОК 6,  П.К 1.3, 3.2, П.К 3.3  ЛР 11, ЛР 13,ЛР 15, |  |
| Составление плана деловой беседы | |
| Работа в малых группах, составление схемы: порядок и организация проведения деловой переписки. | |
| Составление резюме и письма с просьбой о приёме на работу. | |
| Составление рекомендательного письма, визитной карточки | |
| Составление рекомендаций по работе с персоналом | |
| **Тема 2.3.**  **Психологические аспекты делового общения** | **Содержание учебного материала** | | 2 | ОК1, ОК3, ОК 4,  П.К 1.3, П.К 2.3, П.К 3.2  ЛР 9, ЛР 14,ЛР 17, |
| 1 | Психические процессы личности . Характер и темперамент личности | *2* |
| 2 | Конфликт и его структура  Стратегия поведения в конфликтных ситуациях | *2* |
| **Практические занятия** | | 3 | ОК 3, ОК 4, ОК5, ОК 6,  П.К 1.3, П.К 2.3  ЛР 1, ЛР 16, ЛР 18 |  |
| Выявление типа темперамента | |
| Тестовые задания: Конфликты в деловом общении | |
| Составить краткий словарь терминов и понятий | |
| **Контрольная работа** | | 1 |
| **Самостоятельная работа** | | **8** |
| **Самостоятельная работа № 4**  Подготовка презентации по теме: Деловая беседа  **Самостоятельная работа № 5**  Подготовка сообщения по теме: Формирование характера человека на протяжении всей жизни.  **Самостоятельная работа № 6**  Подготовкасообщения по теме: Запрещено в конфликте | | 4  2  2 | ОК 1. ОК 4, ОК 5,  П.К 1.3, П.К 2.3 П.К 3.2  ЛР 5, ЛР 11,ЛР 16, ЛР 18 |
| Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета | | 1 | |
| **Всего:** | | | **48** | |

# **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ учебной дисциплины**

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

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета Основы деловой культуры.

**Оборудование учебного кабинета**:

- рабочее место преподавателя;

- рабочие места по количеству обучающихся;

- комплект дидактических пособий «Эстетическая культура», «Этическая культура», «Деловой этикет», «Культура межличностных отношений»;

**Технические средства обучения**:

- ноутбук

- телевизор

# **3.2. Информационное обеспечение обучения**

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

**Основные источники:**

1.Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. – М.: Академия, 20019 г.

**Основное электронное издание:**

2.Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. 2020г.

**Дополнительные источники:**

1. Гримак Л. П. Общение с собой. – М.: Просвещение, 2017 г.
2. Дивненко О.В. Эстетика. – М.: Просвещение, 2016 г.
3. Практическая психология в тестах, или как научиться понимать себя и других. – М.: Академия, 2008 г.
4. Степанов С. Психологические тесты. – М.: ЭКСМО, 2009 г.

**Электронный диск**

ОРС «основы деловой культуры»

# **4. Контроль и оценка результатов освоения учебной 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** |
| **Знать:** |  |
| * З1этику деловых отношений; | Оценка результатов устного персонального опроса.  Оценка результата выполненных самостоятельных работ  Оценка результата выполненных контрольных работ  Оценка результата выполненных заданий в тестовой форме |
| * З2основы деловой культуры в устной и письменной форме; | Оценка результата выполненных самостоятельных работ.  Оценка результатов устного персонального опроса и практического занятия. |
| * З3 нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке; | Оценка результатов устного персонального опроса.  Оценка результата выполненных практических работ.  Оценка результата выполненных контрольных работ |
| * З4основные правила этикета; | Устный персональный опрос.  Оценка результата выполненных самостоятельных работ |
| * З5 основы психологии производственных отношений; | Оценка результатов устного персонального опроса.  Оценка результата выполненных самостоятельных работ. |
| З6основы управления и конфликтологии | Оценка результатов устного персонального опроса.  Оценка результата выполненных практических работ.  Оценка результата выполненных самостоятельных работ. |
| **Уметь:** |  |
| * У1применять правила делового этикета; | Экспертное наблюдение за деятельностью на практических занятиях.  Оценка результата анализа решения ситуативных задач.  Оценка результата выполненных практических работ  Характеристика с производственной практики. |
| * У2поддерживать деловую репутацию; | Характеристика с производственной практики.  Тренинг общения. |
| * У3 соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении; | Оценка результата выполненных самостоятельных и практических работ.  Экспертное наблюдение за деятельностью на занятиях. |
| * У4пользоваться простейшими приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; | Оценка результата выполненных практических работ.  Оценка результата анализа решения ситуативных задач. |
| * У5 выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке; | Экспертное наблюдение за деятельностью на практических занятиях. |
| * У6налаживать контакты с партнерами; | Оценка результата выполненных практических работ.  Оценка результата анализа решения ситуативных задач. |
| * У7организовывать рабочее место | Оценка результата выполненных самостоятельных работ. |
| У8 общаться с коллегами, руководством, деловыми партнерами и клиентами | Оценка результата выполненных практических работ.  Характеристика с производственной практики. |