

Министерство образования и науки Мурманской области

«Северный национальный колледж»

**(филиал государственного автономного профессионального образовательного учреждения
Мурманской области «Оленегорский горнопромышленный колледж»)**



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Учебной дисциплины	ОП.01 Основы деловой культуры
по профессии	38.01.02 Продавец, контролер-кассир
Уровень освоения	базовый

с. Ловозеро, Мурманской области
2023 г.

Рабочая программа учебной дисциплины **ОП.01 Основы деловой культуры** разработана на основе Федерального государственного стандарта по профессии среднего профессионального образования (далее СПО) **38.01.02 продавец, контролер-кассир**

РАЗРАБОТЧИК (-И):

преподаватель СНК (филиал ГАПОУ МО «ОГПК») Е.В. Никитина

РАССМОТРЕНА:

на заседании ЦМК филиала

Протокол

от «01» сентября 2023 г. № 1

ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА:

на заседании ЦМК филиала без изменений

Протокол

от «__» _____ 20__ № ____.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13
5. ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ	14

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.03 ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ

1.1. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Программа учебной дисциплины «Основы деловой культуры» является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по профессии СПО 54.01.14 Резчик.

Учебная дисциплина входит в обязательную часть общепрофессионального цикла программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих в соответствии с ФГОС по профессии СПО 54.01.14 Резчик.

Рабочая программа воспитания реализуется интегрированно через содержание учебной дисциплины, планируемые результаты рабочей программы воспитания находят отражение в воспитательных целях каждого учебного занятия.

1.2. Цели и планируемые результаты освоения учебной дисциплины:

В результате изучения дисциплины будут сформированы (ОК)общие и (ПК) профессиональные компетенции:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей.
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;
- пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;
- принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме;
- поддерживать деловую репутацию;
- создавать и соблюдать имидж делового человека;
- организовывать рабочее место.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать**:

- правила делового общения;
- этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами;
- основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования;
- формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;
- составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары и др.;
- правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.

1.4. Количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

- максимальной учебной нагрузки обучающегося - 60 час, в том числе
- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 36 часов
- всего занятий – 30 часа
- самостоятельной работы обучающегося - 24 часов
- практических занятий- 6 часов

2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	60
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	36
в том числе:	
теоретических занятий	30
практические занятия	6
самостоятельные работы	24
Итоговая аттестация в форме <i>Дифференцированного зачёта</i>	

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, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)		Объем часов	Уровень освоения	Осваиваемые компетенции	
1	2		3	4		
Раздел 1. Культура и ее роль в обществе						
Тема1.1. Общие требования культуры поведения для работников сферы обслуживания	Содержание учебного материала		4	1	ОК 1-7, 9, 10, 11	
	1	Введение в учебную дисциплину Роль учебной дисциплины в овладении обучающимися профессиональными умениями в сфере обслуживания, в совершенствовании межличностного взаимодействия. Задачи и содержание учебной дисциплины.	1			
	2	Общие понятия об общении и деловых отношениях. Основные составляющие качества, интересы и склонности высококлассного специалиста, востребованного на рынке труда	1			2
	Практические занятия:		2			
	1	Практическое занятие №1. Определение уровня самооценки	1			
	Самостоятельная работа: «Общие требования культуры поведения для работников сферы обслуживания		1			
Тема 1.2. Эстетическая культура	Содержание учебного материала		5	2	ОК 1-7, 9, 10, 11	
	1	Эстетическая культура как наука. Категории эстетики. Сферы эстетической культуры. Эстетическое воспитание и его составные части. Искусство, виды и жанры.	1			
	2	Общие сведения об этической культуре. Этика и мораль. Нравственность. Категории этики и нормы морали. Особенности национальной этики.	1			2

	3	Понятие о профессиональной этике. Профессиональные моральные нормы: вежливость, предупредительность, тактичность, трудолюбие. Этическая воспитанность как критерий профессионализма.	1	2	
	Практические занятия:		1		
	1	Практическое занятие №2. Вежливость как критерий успеха.	1		
	Самостоятельная работа: «Эстетическая и организационная культура»		1		
Тема 1.3. Деловой этикет и его принципы	Содержание учебного материала		6		ОК 1-7, 9, 10, 11
	1	Этикет, история возникновения и развития. Сферы действия этикета. Виды и принципы этикета. Заповеди делового этикета Дж. Ягера. Этикет деловых отношений.	1	2	
	2	Словесный этикет. Основные требования к речи: тон, артикуляция, произношение, громкость, точность в подборе слов. Выразительность речи. Исключение шаблонных выражений из речи будущего специалиста.. Элементы речевого этикета: формы общения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в деловых ситуациях. Культура речи как неотъемлемая часть делового общения. Понятие невербального языка. Невербальный язык – элемент общей культуры поведения. Использование жестов в деловом общении.	1	2	
	Практические занятия:		2		
	1	Практическое занятие №3 Определение уровня владения компонентами речевого этикета в процессе делового общения	2		
	Самостоятельная работа: «Личность как объект изучения психологии»		2		
Тема 1.4 Деловая беседа и переписка,	Содержание учебного материала		6		ОК 1-7, 9, 10, 11
	1	Телефонный разговор как оперативное средство двустороннего обмена информации. Культура телефонного общения – средство формирования имиджа делового человека и имиджа учреждения. Рекомендации ведения телефонного разговора.	1	2	
	2	Беседа как необходимый элемент развития личных контактов в деловых отношениях. Закономерности, традиции, этапы деловой беседы. Ведущие элементы в подготовке деловой беседы. Аргументы, сильные и слабые, как составные части деловой беседы. Законы аргументации и убеждения. Нерелексивное и релексивное слушание. Закономерности деловой переписки. Виды деловых писем.	1	2	
	Практические занятия:		4		
	1	Практическое занятие №4 Составление резюме и рекомендательного письма	4		

Тема 1.5. Имидж делового человека в сфере обслуживания,	Содержание учебного материала		6	2	ОК 1- 7, 9, 10, 11
	1	Типы визитных карточек Правила вручения и получения визитных карточек. Правила оформления визитных карточек	1		
	2	Интерьер рабочего помещения как весомая часть делового этикета. Главный принцип интерьера. Рекомендации по оформлению рабочего места.	1	2	
	3	Имидж как образ современного делового человека. Имидж и его составляющие. Понятие о стиле одежды. Элегантность как проявление хорошего вкуса.	1	2	
	Практические занятия:		2		
	1	Практическое занятие №5. Организация рабочего места.	1		
	2	Практическое занятие №6. Заполнение таблицы «Имидж делового мужчины», «Имидж деловой женщины» используя общепринятые рекомендации имиджмейкеров	1		
	Самостоятельная работа: «Психологические аспекты профессионального межличностного делового общения»		2		
Раздел 2. Деловое общение					
Тема 2.1. Психологическ ие основы делового общения	Содержание учебного материала		4	ОК 1- 7, 9, 10, 11	
	1	Понятие об индивидуально-психологических особенностях личности. Психология как наука о закономерностях развития и функционирования психики человека. Основные формы психических явлений. Ощущение и восприятие, память, воображение и мышление как элементы познавательной психической деятельности человека. Индивидуальность. Личность. Эмоциональный мир личности. Характер и темперамент личности.	1		2
	2	Общение – основа человеческого бытия. Абстрактные типы» собеседников. Формы и функции общения. Структура общения. Перцептивное общение. Понимание в процессе общения. Психологические механизмы восприятия. Атрибуции и их виды. Вербальное и невербальное общение.	1		2
	Практические занятия:		2		
	1	Практическое занятие № 7 Определение типа темперамента	2		
Тема 2.2. Конфликты и	Содержание учебного материала		4	2	
	1	Сущность конфликта.	1		

их разрешение		Типы конфликтов. Понятие о конфликтогенах. Типы конфликтогенов. Способы разрешения конфликта.			ОК 1-7, 9, 10, 11
	2	Понятие о конфликтологии. Кодекс поведения в конфликте. Личный контроль над эмоциональным состоянием. Непродуктивные и конструктивные конфликты. Стратегии поведения в конфликте.	1	2	
	Практические занятия:		1		
	1	Практическое занятие №8 Тренинг «Уверенность в себе и поведение в конфликте»	1		
	Самостоятельная работа: «Конфликты в деловом общении и пути их разрешения»		1		
	Дифференцированный зачёт		1		
Всего			36		

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины ОП.03 «Основы деловой культуры» требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект дидактического материала (карточки-задания, тесты, раздаточный материал для выполнения практических и контрольных работ);
- комплект мультимедийных презентаций, медиатека.

Технические средства обучения:

- мультимедийный проектор;
- экран.

Оборудование рабочих мест:

- рабочее место учащихся;
- письменные принадлежности.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень используемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Алехина И.И. Имидж и этикет делового человека. М.: «ОЛМА – ПРЕСС Образование», 2008.
2. Безюлева Г.В., Чиркова М.А. Развитие коммуникативных качеств учащихся. – М.: «Просвещение», 2008.
3. Бекетовова Е.Е. Тайны общения: Сборник ситуативных задач-тестов по психологии делового общения. – М.: Издательский дом «Дрофа», 2009.
4. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. Учебник для начального профессионального образования. – М.: Издательский центр «Академия», 2006.
5. Шеламова Г.М. Этикет делового общения. Учебник для начального профессионального образования. – М.: Издательский центр «Академия», 2007.

Дополнительные источники:

1. Алексеев, А.П. Аргументация. Познание. Общение. – М.: Изд-во Моск. ун-та, 2005 .
2. Аксенов, Д.В. Гений общения / Д.В. Аксенов, В.А. Борисова. – М. : Академический Проект : Трикста, 2004 . – (Психологические технологии) (Популярная психология)
3. Аминов, И.И. Пришел, увидел, убедил!: межличностное познание – М. : ИКЦ "Академкнига", 2009: фот. – (Психология день за днем).
4. Андреев, В.И. Деловая риторика: Практический курс делового общения и ораторского мастерства М.: Ред. "Народное образование", 2005 .
5. Гречко, П.К. Различия: от терпимости к культуре толерантности : учеб. Пособие. – М. : Изд-во Рос. ун-та дружбы народов, 2006 .
6. Громова, Н.М. Деловое общение. – М.: Экономистъ, 2008 .
7. Ершов, А.А. Взгляд психолога на активность человека. – М.: Луч, 2006 .
8. Знаков, В.В. Понимание в мышлении, общении, человеческом бытии. – М.: Изд-во "Ин-т психологии РАН", 2007 .
9. Крижанская, Ю.С. Грамматика общения.– М.: Смысл; М.: Академический проект [СПб.], 2009 . – (Психол. культура)
10. Ларионов, И.К. Невербальное мышление: (От мышления словами к мышлению смысловыми идентификациями). – М.: Изд. Дом "Дашков и К", 2007.
11. Поваляева, М.А. Невербальные средства общения. – Ростов н/Д : Феникс [Ростов н/Д], 2004
12. Станкин, М.И. Психологические способы установления контактов между людьми : учеб. Пособие. – М.Воронеж : Изд-во Моск. психол.-социал. ин-та, 2006 . – (Б-ка психолога)

13. Филатова, Е.С. Супружество в системе соционики: наука общения, понимания и согласия. – М.: Доброе слово : Черная белка, 2007.
14. Янкина, Н.В. Введение в теорию и практику межкультурной коммуникации : [учеб. пособие] – Оренбург : [б.и.], 2006 .: ил.
15. Франк, Сергей Предпринимательство без границ: деловое общение, переговоры, презентации: пер. с нем. – М.: Олимп-Бизнес, 2008 .

Электронные ресурсы

- 1.Аверина Е.В. Этика делового общения. Видеокурс. 18 уроков по 45 минут.
2. Информационно-справочные материалы «Товароведение» [Электронный ресурс], Форма доступа: <http://znaytovar.ru>
3. Информационно-справочные материалы «Товароведение непродовольственных товаров» [Электронный ресурс]. Форма доступа: <http://www.comodity.ru>.

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
<i>1</i>	<i>2</i>
Умения:	
применять правила делового этикета	устный персональный опрос, оценка по результатам практических занятий
поддерживать деловую репутацию	оценка по результатам практических занятий
соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении	оценка по результатам практических занятий
пользоваться простейшими приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения в деловой профессиональной обстановке	оценка по результатам практических занятий и самооценка
налаживать контакты с партнёрами	оценка по результатам практических занятий
организовывать рабочее место	оценка по результатам практических занятий
Знания:	
этика деловых отношений	устные опросы. оценка выполнения самостоятельных работ: заполнение таблиц, подготовки сообщений.
основы деловой культуры в устной и письменной форме	тестирование
нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке	оценка по результатам практических занятий и контрольной работы.
основные правила этикета	оценка выполненных практических заданий
основы психологии производственных отношений	тестирование
основы управления и конфликтологии	оценка по результатам практических занятий

5. ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ

☐ Дополнения и изменения к рабочей программе на _____ учебный год по дисциплине _____

В рабочую программу внесены следующие дополнения/изменения:

Дополнения и изменения в рабочей программе обсуждены на заседании МК

« ____ » _____ 20 ____ г. (протокол № ____).

Председатель МК _____ (ФИО)

☐ Дополнения и изменения к рабочей программе на _____ учебный год по дисциплине _____

В рабочую программу внесены следующие дополнения/ изменения:

Дополнения и изменения в рабочей программе обсуждены на заседании МК

« ____ » _____ 20 ____ г. (протокол № ____).

Председатель МК _____ (ФИО)