Частное профессиональное образовательное учреждение
Вологодский кооперативный колледж

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Основы деловой культуры

38.01.02 Продавец, контролер кассир

Форма обучения: *очная*

Вологда
2017 г.

Рассмотрена на заседании цикловой комиссии организации и технологии ведения бизнеса
Протокол № 1 от «06» сентября 2017 г.
Председатель цикловой комиссии
_____ В.А. Груничева

Утверждаю
Зам. директора по учебной работе
_____А.А. Дроздова

Организатор разработчик: ЧПОУ Вологодский кооперативный колледж

Разработчик: Груничева В.А., преподаватель ЧПОУ Вологодский кооперативный

Рабочая программа разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС СПО) по специальности 38.01.02 Продавец, контролер кассир.

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС СПО и потребностями рынка труда. Рекомендуется для использования в учебном процессе.

АО «Тандер», директор магазина «Магнит»
Место работы, должность

_____ А.С. Скулябина
подпись ФИО

МП

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ 9
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ 11
5. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИИ 14

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «Основы деловой культуры»

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих в соответствии с ФГОС СПО по специальности 38.01.02. Продавец, контролер кассир

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) в профессиональной подготовке работников в области торговли

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих:

учебная дисциплина относится к общепрофессиональным дисциплинам

1.3. 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.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 48 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 32 часов;

самостоятельной работы обучающегося 16 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)	48
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	32
в том числе:	
практические занятия	4
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	16
Промежуточная аттестация	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Максимальная учебная нагрузка	Обязательная учебная нагрузка		Самостоятельная внеаудиторная работа	Уровень освоения
			Теор.	ПЗ		
1	2	3	4	5	6	7
Тема 1.1. Теоретические основы этики деловых отношений	**Содержание**	**9**	**6**		**3**	
	1. Природа и сущность этики деловых отношений	3	2		1	2
	2. Корпоративная этика	3	2		1	2
	3. Этика деятельности руководителя	3	2		1	2
	Самостоятельная работа					
	Используя основную и дополнительную литературу повторить изученный материал					
Тема 1.2. Общение как инструмент профессиональной деятельности продавца	**Содержание**	**17**	**10**	**2**	**5**	
	1.Деловое общение и управление им	3	2		1	2
	2.Технология делового общения	3	2		1	2
	3. Психология делового общения	3	2		1	2
	4. Основы конфликтологии в деловом общении	3	2		1	2
	5. Стрессы. Обретение стрессоустойчивости в деловом общении	3	2		1	2
	Практические занятия					
	ПР № 1 Применение технологий делового общения	2		2		3
	Самостоятельная работа					
	Используя основную и дополнительную литературу повторить изученный материал Подготовить доклад на тему «Формы делового общения» Подготовить доклад на тему «Вербальные и невербальные средства общения»					
Тема 1.3. Психологические аспекты	**Содержание**	**12**	**6**	**2**	**4**	
	1. Психологические процессы и их влияние на покупательский спрос	3	2		1	2

профессиональной деятельности продавца	2. Характеристика покупателей с учетом психологических типов темпераментов	3	2		1	2
	3. Психологические особенности трудовой деятельности	4	2		2	2
	Практические занятия					
	ПР №2. Тренинг: Индивидуальный подход к покупателям различных типов темпераментов	2		2		3
	Самостоятельная работа					
	Используя основную и дополнительную литературу повторить изученный материал Подготовить доклад на тему «Труд как нравственная ценность»					
Тема 1.4. Правила и этикет профессиональной деятельности продавца	**Содержание**	**8**	**4**		**4**	
	1.Правила деловых отношений	4	2		2	2
	2. Этикет в профессиональной деятельности продавца и практике деловых отношений	4	2		2	2
	Самостоятельная работа					
	Используя основную и дополнительную литературу повторить изученный материал Подготовить доклад на тему «Поведение за столом». Подготовить доклад на тему «Составляющие внешнего облика делового человека»					
	Промежуточная аттестация	**2**	**2**			
	Итого:	**48**	**28**	**4**	**16**	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета «Деловой культуры».

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- учебная литература;
- учебно-методические материалы;
- справочная, нормативная документация;
- электронные презентационные материалы.

Технические средства обучения: проектор.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основная литература

1. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для СПО / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 463 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/17E15D39-446E-4D42-9C60-E5345C07660A
2. Ефимова, Н.С. Психология общения. Практикум по психологии [Текст] : учеб. пособие для спо / Н. С. Ефимова. - М. : ИД Форум - Инфра-М, 2015. - 191, [1] с.
3. Карпов, А. В. Этика и психология профессиональной деятельности : учебник для СПО / А. В. Карпов ; под ред. А. В. Карпова. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 570 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04457-7. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/918A5429-1217-4C6E-BA4A-A68F276AD8A2
4. Лавриненко, В. Н. Психология общения : учебник и практикум для СПО / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 350 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01557-7. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/E18CFC86-DBD1-4B7F-ABA2-0A3DC7678291
5. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для СПО / Н. Ю. Родыгина. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 430 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-8975-5. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/44F16426-4C3E-439A-A0D3-C3F4E5991C50

Дополнительная литература

6. Бороздина Г.В. Психология и этика делового общения: учебник / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; ред. Г. В. Бороздина. - М. : Юрайт, 2013. - 463 с.
7. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений.-М.:ИНФРА-М, 2013.-383 с.
8. Колышкина, Т. Б. Деловая культура : учебное пособие для СПО / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 164 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00996-5. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/B3FA7ABB-EC89-433D-86C1-4C3FBAA93251
9. Лавриненко, В. Н. Деловая культура : учебник и практикум для СПО / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И.

Чернышовой. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 118 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00603-2. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/3F180EFC-E2DE-4BB7-AB5C-9C6DC215C7CA

10. Медведева, Галина Павловна. Деловая культура [Текст] : учебник для СПО / Г. П. Медведева. - 4-е изд., стер. - М. : Академия, 2014. - 319, [1] с.
11. Скворцов, А. А. Этика : учебник для СПО / А. А. Скворцов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 310 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-5119-6. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/247D05A9-AB48-4511-B8A2-D24B50BD3EF6
12. Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для академического бакалавриата / Л. И. Чернышова. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 161 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс. Модуль.). — ISBN 978-5-534-02406-7. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/F50417C3-D600-42D3-B36F-56E988BFF598
13. Шеламова, Галина Михайловна. Деловая культура и психология общения [Текст] : учебник для нпо / Г.М. Шеламова. - 13-е изд., стер. - М. : Академия, 2014. - 189, [1] с

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	**Формы и методы контроля и оценки результатов обучения**
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.	оценка практической работы.
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.	устный опрос, тесты

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся сформированность профессиональных компетенций.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	**Основные показатели оценки результата**	**Формы и методы контроля и оценки**
ПК 1.1. Проверять качество, комплектность, количественные характеристики непродовольственных товаров	- проверяет качество, комплектность, количественные характеристики непродовольственных товаров	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ПК 1.2. Осуществлять подготовку, размещение товаров в торговом зале и выкладку на торгово-технологическом оборудовании	- осуществляет подготовку, размещение товаров в торговом зале и выкладку на торгово-технологическом оборудовании	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ПК 1.3. Обслуживать покупателей и предоставлять достоверную информацию о качестве, потребительских свойствах товаров, требованиях безопасности их эксплуатации	- обслуживает покупателей и предоставлять достоверную информацию о качестве, потребительских свойствах товаров, требованиях безопасности их эксплуатации	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы

ПК 1.4. Осуществлять контроль за сохранностью товарно-материальных ценностей.	- проводит учет товаров в местах хранения; - оформляет документы по приемке товаров	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ПК 2.1. Осуществлять приемку товаров и контроль за наличием необходимых сопроводительных документов на поступившие товары	- осуществляет приемку товаров и контроль за наличием необходимых сопроводительных документов на поступившие товары	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ПК 2.2. Осуществлять подготовку товаров к продаже, размещение и выкладку.	- осуществляет подготовку товаров к продаже, размещение и выкладку	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ПК 2.3. Обслуживать покупателей, консультировать их о пищевой ценности, вкусовых особенностях и свойствах отдельных продовольственных товаров.	- обслуживает покупателей, консультирует их о пищевой ценности, вкусовых особенностях и свойствах отдельных продовольственных товаров	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ПК 2.4. Соблюдать условия хранения, сроки годности, сроки хранения и сроки реализации продаваемых продуктов.	- соблюдает условия хранения, сроки годности, сроки хранения и сроки реализации продаваемых продуктов.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ПК 2.5. Осуществлять эксплуатацию торгово-технологического оборудования	- осуществляет эксплуатацию торгово-технологического оборудования	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ПК 3.1. Соблюдать правила эксплуатации контрольно-кассовой техники (ККТ) и выполнять расчетные операции с покупателями.	- соблюдает правила эксплуатации контрольно-кассовой техники (ККТ) и выполнять расчетные операции с покупателями.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ПК 3.2. Проверять платежеспособность государственных денежных знаков.	- проверяет платежеспособность государственных денежных знаков.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ПК 3.3. Проверять качество и количество продаваемых товаров, качество упаковки, наличие маркировки, правильность цен на товары и услуги.	- проверяет качество и количество продаваемых товаров, качество упаковки, наличие маркировки, правильность цен на товары и услуги.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ПК 3.4. Оформлять документы по кассовым операциям	- оформляет документы по движению денежных средств	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе

		освоения образовательной программы

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	**Основные показатели оценки результата**	**Формы и методы контроля и оценки**
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	- участие в профессиональных конкурсах, профориентационной работе.	Наблюдение и оценка в ходе выполнения практических занятий;
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем.	- организация собственной деятельности, эффективность выбора методов и способов выполнения профессиональных задач	Наблюдение и оценка в ходе выполнения практических занятий.
ОК 3. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.	- демонстрация способности принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести ответственность за них.	Проверка и оценка эффективности принимаемых решений в ходе выполнения практических занятий.
ОК 4. Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.	- нахождение и использование необходимой информации в технологической литературе и сети Интернет для эффективного выполнения профессиональных задач.	Проверка и оценка выполнения самостоятельной работы, домашней работы, нахождения необходимой информации в сети Интернет
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	- нахождение и использование необходимой информации в технологической литературе и сети Интернет для эффективного выполнения профессиональных задач.	Проверка и оценка выполнения самостоятельной работы, домашней работы, нахождения необходимой информации в сети Интернет
ОК 6. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.	- демонстрация продуктивности работы в коллективе и команде; - демонстрация эффективности общения с коллегами, руководством и потребителями.	Наблюдение и оценка в ходе выполнения практических занятий
ОК 7. Соблюдать правила реализации товаров в соответствии с действующими санитарными нормами и правилами, стандартами и Правилами продажи товаров.	- соблюдение правила реализации товаров в соответствии с действующими санитарными нормами и правилами, стандартами и Правилами продажи товаров	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы

5. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИИ

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость 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.

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. 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 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.