

Министерство образования и науки Мурманской области

«Северный национальный колледж»

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

**Панас
Наталья
Викторовна**

Подписано цифровой
подписью: Панас Наталья
Викторовна
DN: cn=Панас Наталья
Викторовна, o=ГАПОУ МО
"ОГПК", ou=Директор,
email=mail@olgpk.ru, c=RU



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. Психологическое 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 | | |
| | 1 | Сущность конфликта. | 1 | 2 | |

| | | | | | |
|---------------|--|---|----|---|-------------------|
| 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 : Трикта, 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)