**Рабочая ПРОГРАММа УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Основы деловой культуры**

20 11 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по профессии (профессиям) начального профессионального образования (далее НПО) 100701.01 Продавец, контролер-кассир.

Организация-разработчик: Государственное образовательное учреждение среднего профессионального образования «Байкальский техникум туризма и экологосберегающий технологий»

Разработчики:

Сахарова М.П. преподаватель специальных дисциплин ГОУ СПО « Байкальский техникум туризма и экологосберегающих технологий»

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
|  | стр. |
| 1. **ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | 4 |
| 1. **СТРУКТУРА и содержание УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | 5 |
| 1. **условия реализации рабочей программы учебной дисциплины** | 8 |
| 1. **Контроль и оценка результатов Освоения учебной дисциплины** | 9 |

**1. паспорт рабочей ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Основы деловой культуры**

**1.1. Область применения программы**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью примерной основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по профессии (профессиям) НПО 100701.01 Продавец, контролер-кассир, по укрупненной группе 100000 «Сфера обслуживания», по направлению подготовки 100700 Торговое дело,

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использованав дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке по профессиям рабочих: 17351 продавец непродовольственных товаров; 17353 продавец продовольственных товаров; 12965 контролер - кассир; 12721 кассир торгового зала

**1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

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

- 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 46 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 32 часа;

самостоятельной работы обучающегося 14 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)** | 46 |
| **Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)** | 32 |
| в том числе: |  |
| лабораторные занятия | - |
| практические занятия | 16 |
| контрольные работы | - |
| курсовая работа (проект) (*если предусмотрено)* | - |
| **Самостоятельная работа обучающегося (всего)** | 14 |
| в том числе: |  |
| самостоятельная работа над курсовой работой (проектом) *(если предусмотрено)* | - |
| - Подготовить сообщение на тему «Деловые приемы»  - Подготовить сообщение на тему: «Средства общения»  - Подготовить сообщение на тему «Коммуникативные качества речи»  - Подготовить сообщение на тему «Психологическая сторона процесса покупки»  - Подготовить сообщение на тему «Морально-психологический климат коллектива»  - Подготовить презентацию на тему «Обмен деловой информацией»  - Заполнить таблицу или составить схему по теме «Корпоративный имидж торговых предприятий» | 2  2  2  2  2  2  2 |
| *Итоговая аттестация в форме 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, курсовая работ (проект)** *(если предусмотрены)* | | | | **Объем часов** | **Уровень освоения** |
| **1** | **2** | | | | **3** | **4** |
|  |  | | | |  |  |
| **Введение** | Содержание учебной дисциплины | | | | 2 |  |
|  | 1.Общие сведения о дисциплине. Предмет и задачи курса. История развития деловой этики в России. | | | |  | 1 |
| **Тема 1.**  Этика деловых отношений | Содержание учебного материала | | | | 2 |  |
| 1 | | | **Профессиональная этика.**  Формирование и виды профессиональной этики. Принципы этики деловых отношений. Кодексы профессиональной этики. Правила поведения продавца. | 2 |
| Лабораторные работы | | | | - |  |
| Практические занятия | | | | 2 |
| 1. | | Демонстрационно-ролевая игра «Переговоры по телефону» | |
| Контрольные работы | | | | - |
| Самостоятельная работа обучающихся  - Подготовить сообщение на тему «Деловые приемы» | | | | 2 |
| **Тема 2.**  Основные правила этикета | Содержание учебного материала | | | | 2 |
| 1 | | | **Этикет.** Нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке. Основные элементы делового этикета. Составляющие внешнего вида. Понятие корпоративного имиджа. | 2 |
| Лабораторные работы | | | | - |  |
| Практические занятия | | | | 4 |
| 1 | Решение профессиональных задач: «Применение правил делового этикета» | | |
| 2 | Изучение корпоративного имиджа торговых предприятий и разработка его элементов. | | |
| Контрольные работы | | | | - |
| Самостоятельная работа обучающихся  - Подготовить сообщение на тему: «Средства общения» | | | | 2 |
| **Тема 3.**  Деловая культура в устной и письменной форме | Содержание учебного материала | | | | 4 |
| 1 | | | **Культура общения**. Виды речи. Основные требования к речи. Понятие о культуре общения | 2 |
| 2 | | | **Речевой этикет**. Этика различных видов речевого воздействия в деловых отношениях. |
| Лабораторные работы | | | | - |  |
| Практические занятия | | | | 4 |
| 1 | Составление резюме и письма с просьбой о приеме на работу. | | |
| 2 | Составление письма «Выражение благодарности за прием» | | |
| Контрольные работы | | | | - |
| Самостоятельная работа обучающихся  - Подготовить сообщение на тему «Коммуникативные качества речи» | | | | 4 |
| **Тема 4.**  Основы психологии производственных отношений | Содержание учебного материала | | | | 4 |
| 1 | **Психология общения.** Психологический контакт. Деловое общение с психологической точки зрения. Коммуникативные умения и навыки. | | | 2 |
| 2 | **Уровни межличностного взаимодействия**. Особенности и формы межличностного взаимодействия в деловой среде. | | |
| Лабораторные работы | | | |  |  |
| Практические занятия | | | | 4 |
| 1 | Освоение различной техники и приемов общения. | | |
| 2 | Демонстрационно-ролевая игра «Обслуживание различных типов покупателей» | | |
| Контрольные работы | | | | - |
| Самостоятельная работа обучающихся  - Подготовить сообщение на тему «Психологическая сторона процесса покупки» | | | | 4 |
| **Тема 5**  Основы управления и конфликтологии. | Содержание учебного материала | | | | 2 |
| 1 | **Конфликты.** Понятие о конфликте, его модели развития. Исходы конфликтов и способы их разрешения. Основы управления персоналом торговых предприятий. | | | 2 |
| Лабораторные работы | | | | - |  |
| Практические работы  1 Решение профессиональных задач: «Анализ конфликтных ситуаций» | | | | 2 |
| Контрольные работы | | | | - |
| Самостоятельная работа обучающихся  - Подготовить сообщение на тему «Морально-психологический климат коллектива» | | | | 2 |
| Примерная тематика курсовой работы (проекта) *(если предусмотрены)* | | | | | - |
| Самостоятельная работа обучающихся над курсовой работой (проектом) *(если предусмотрены)* | | | | | - |
| **Всего:** | | | | | **46** |

**3. условия реализации программы дисциплины**

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

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета «Деловая культура», библиотека и читальный зал с выходом в Интернет.

Оборудование учебного кабинета:

- учебно-методическое обеспечение дисциплины;

- посадочные места по количеству обучающихся;

- рабочее место преподавателя;

- комплект учебно-наглядных пособий.

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением и выходом в Интернет; мультимедиопроектор.

**3.2. Информационное обеспечение обучения**

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

Основные источники:

1. Р.Н. Ботавина Этика деловых отношений. Москва «Финансы и

статистика» 2002 г

2. Кошевая И.П., Канке А.А. Профессиональная этика и психология делового общения.-М.,:ИД «Форум»:ИНФРА-М,2009.

3. Козюлина Н.С. Продавец, Контролер-кассир: Учебник. 5-е изд., перераб. и доп. –М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2011.-428с.

4. Лисенкова О.Ю. Этика и психология деловых отношений. М., Дрофа, 2004 г

5. Сандомирский М.Е. Психология коммерции.-М.,Академия,2006 г.

6. Сорокина Л.С. Основы делового общения. М., Дрофа,2005 г.

7. Шеламова Г.М. Деловая культура взаимодействия. М., Академия, 2007

8. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. М., Академия, 2007

9. Федцов В.Г. Культура сервиса Учебно-практическое пособие.-М.:»Издательство ПРИОР», 2001.-208с.

Дополнительные источники:

1. Кубейн Н.Р. Как стать великим продавцом. М., Эксмо,2006 г.

2. Рубцова Л.И., Чеботарева В.Н. Продавец мелкорозничной торговой сети.- Ростов н/Д: «Феникс», 2001.- 128 с

3. Радужан М.Ю. Митева И.Ю. Курс продавца консультанта. ( Серия «Легкая работа с трудным клиентом») . – М.: ИКЦ «МарТ»; Ростов н/Д: «МарТ», 2004.-192 с.

Интернет –ресурсы

http://progressman.ru/communication/

http://www.litmir.net/bd/?b=172870

http://www.cfin.ru/press/marketing/2001-3/12.shtml

**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** |
| **умения** |  |
| применять правила делового этикета; | Выполнение практических задач  Анализ выполнения заданий для самостоятельной работы |
| поддерживать деловую репутацию; | Эссе |
| соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении; | Выполнение практические задач  Анализ выполнения заданий для самостоятельной работы |
| пользоваться простейшими приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; | Оценка практических умений.  Решение ситуационных задач |
| выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке; | Выполнение практических задач |
| налаживать контакты с партнерами; | Оценка практических умений |
| организовывать рабочее место; | Оценка практических умений |
| **знания** |  |
| этика деловых отношений; | Тестирование  Решение конкретных ситуаций |
| основы деловой культуры в устной и письменной форме; | Анализ выполнения заданий для самостоятельной работы |
| нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке; | Ролевая игра  Анализ выполнения заданий для самостоятельной работы |
| основные правила этикета; | Тестирование |
| основы психологии производственных отношений; | Анализ выполнения задания для самостоятельной работы  Решение ситуационных задач |
| основы управления и конфликтологии | Решение ситуационных задач  Ролевая игра |