

**ПРИМЕРНАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ**

**2011 г.**

Примерная программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальностям начального профессионального образования (далее – НПО) 100701.01 «Продавец, контролёр-кассир»

Организация-разработчик: КГОУ СПО «Алтайский колледж промышленных технологий и бизнеса»

Разработчики:

Леванькова И.Г., руководитель учебного центра ТД «Аникс»;

Объедкова Л.В., старший мастер КГОУ СПО «Алтайский колледж промышленных технологий и бизнеса»;

Гайдук К.Г., преподаватель спецдисциплин КГОУ СПО «Алтайский колледж промышленных технологий и бизнеса»;

Семёнова М.Г., преподаватель спецдисциплин КГОУ СПО «Алтайский колледж промышленных технологий и бизнеса»;

Филиппова П.В., мастер производственного обучения КГОУ СПО «Алтайский колледж промышленных технологий и бизнеса»;

Швецова О.А., мастер производственного обучения КГОУ СПО «Алтайский колледж промышленных технологий и бизнеса»;

Чапаева О.В., мастер производственного обучения КГОУ СПО «Алтайский колледж промышленных технологий и бизнеса».

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ПАСПОРТ ПРИМЕРНОЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>стр. 4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>6</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>10</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>12</b>

# 1. ПАСПОРТ ПРИМЕРНОЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## Основы деловой культуры

### 1.1. Область применения примерной программы

Примерная программа учебной дисциплины (далее программа) – является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по профессии НПО **100701.01 Продавец, контролер-кассир**

Примерная программа учебной дисциплины может быть использована для подготовки по профессиям:

Контролер-кассир

Продавец непродовольственных товаров

Продавец продовольственных товаров

Примерная программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области продажи потребительских товаров при наличии среднего (полного) общего образования. Опыт работы не требуется.

### 1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

- применять правила делового этикета;
- поддерживать деловую репутацию;
- соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении;
- пользоваться простейшими приёмами 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 учебной 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 примерной программы учебной дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося **48** часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося **32** часа;

самостоятельной работы обучающегося **16** часов.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

<b>Вид учебной работы</b>	<b><i>Количество во часов</i></b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>48</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>32</b>
в том числе:	
практические занятия	<b>22</b>
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>16</b>
в том числе:	
внеаудиторная самостоятельная работа	<b>16</b>
<b>Итоговая аттестация в форме зачета</b>	

## 2.2. Примерный тематический план и содержание учебной дисциплины «Основы деловой культуры»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся		Объем часов	Уровень освоения
1	2		3	4
<b>Введение</b>	Содержание учебной дисциплины		2	
	1	Общие сведения о дисциплине. Предмет, цели и задачи курса. История развития деловой этики в России		2
<b>Тема 1. Этика деловых отношений</b>	Содержание учебной дисциплины		2	
	1	Основы деловой культуры Основные принципы профессиональной этики. Виды профессиональной этики. Кодексы профессиональной этики. Правила поведения продавца		3
	Практические занятия		6	
	1	Решение профессиональных задач: «Организации рабочего пространства»		
	2	Написание деловых писем.		
	3	Демонстрационно-ролевая игра «Переговоры по телефону»		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> - Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем). - Тестирование. - Подготовка сообщений. - Решение профессиональных задач. - Подготовка к практической работе с использованием методических рекомендаций преподавателя, выполнение заданий практической работы, оформление практической работы <b>Тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</b> 1. Этическая культура 2. Психология общения 3. Средства общения 4. Особенности общения в торговле 5. Психологическая сторона процесса покупки 6. Коммуникативные качества речи Особенности межкультурных коммуникаций			
<b>Тема 2. Основные правила этикета</b>	Содержание учебной дисциплины		2	
	1	Нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке. Основные элементы делового этикета. Составляющие внешнего вида. Понятие корпоративного имиджа		3
	Практические занятия		6	

	1	Решение профессиональных задач: «Применение правил делового этикета»		
	2	Изучение корпоративного имиджа торговых предприятий		
	3	Разработка элементов корпоративного имиджа		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> - Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем). - Тестирование. - Подготовка сообщений. - Решение профессиональных задач. - Подготовка к практической работе с использованием методических рекомендаций преподавателя, выполнение заданий практической работы, оформление практической работы <b>Тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</b> 1. Этическая культура 2. Средства общения			
<b>Тема 3. Основы психологии производственных отношений</b>	Содержание учебной дисциплины		2	
	1	Психологические основы общения. Психологический контакт. Деловое общение с психологической точки зрения. Коммуникативные умения и навыки. Уровни межличностного взаимодействия. Особенности и формы межличностного взаимодействия в деловой среде.		3
	Практические занятия		8	
	1	Применение приёмов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.		
	2	Освоение различных техник и приемов общения		
	3	Освоение приёмов профессионального консультирования		
	4	Решение профессиональных задач «Обслуживание различных типов покупателей»		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> - Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем). - Тестирование. - Подготовка сообщений. - Решение профессиональных задач. - Подготовка к практической работе с использованием методических рекомендаций преподавателя, выполнение заданий практической работы, оформление практической работы <b>Тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</b> 1. Особенности общения в торговле 2. Психологическая сторона процесса покупки 3. Особенности межкультурных коммуникаций			
<b>Тема 4. Основы управления и конфликтологии</b>	Содержание учебной дисциплины		2	
	1	Основы управления персоналом торговых предприятий. Конфликт как социальный феномен общественной жизни, его природа и сущность. Структура и истоки конфликта.		3



		Типология конфликтов. Культура преобразования и разрешения конфликтов.		
		Практические занятия	2	
	1	Решение профессиональных задач: «Анализ конфликтных ситуаций»		
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>			16	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем).</li> <li>- Тестирование.</li> <li>- Подготовка сообщений.</li> <li>- Решение профессиональных задач.</li> <li>- Подготовка к практической работе с использованием методических рекомендаций преподавателя, выполнение заданий практической работы, оформление практической работы</li> </ul>				
<b>Тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>7. Этическая культура</li> <li>8. Психология общения</li> <li>9. Средства общения</li> <li>10. Особенности общения в торговле</li> <li>11. Психологическая сторона процесса покупки</li> <li>12. Коммуникативные качества речи</li> <li>13. Особенности межкультурных коммуникаций</li> </ul>				
<b>Всего</b>			<b>48</b>	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета «Деловая культура», библиотеки и читального зала 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; мультимедиапроектор.

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

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

Основные источники:

1. Кошечкина, И. П., Канке, А.А. Профессиональная этика и психология делового общения.-М.: ИД «Форум»:ИНФРА-М,2009. - 304 с - ISBN: 978-5-8199-0374-2, 978-5-16-003441-6
2. Лисенкова, О.Ю. Этика и психология деловых отношений, Москва, Дрофа 2004. - 336 с ISBN:: 5-89502-404-1.
3. Сандомирский М.Е. Психология коммерции.-М.:Академия,2006.-224с.
4. Сорокина Л.С. Основы делового общения, Москва, Дрофа, 2005.
5. Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения.-М.:Издательский центр «Академия»,2007.-160с.- ISBN: 978-5-7695-4372-2

Дополнительные источники:

1. Карнеги,Д. Как завоевывать и оказывать влияние на людей. - М., Прогресс,1984. – 320 с. - ISBN 985-14-1051-9
2. Кубейн, Н.Р. Как стать великим продавцом, - М.: Эксмо, 2006. - 208с. - ISBN: 0-939975-13-0
3. Томилов В.В. Культура предпринимательства.- СПб.: Питер, 2000 . – 368. ISBN: 0-939975-13-0
4. Язык жестов. Кристина Айслер-Мертц / Пер. с нем. К. Давыдовой. — М.: ФАИР-ПРЕСС, 2001. — 160 с. — ISBN 5-8183-0323-3;

## Интернет-ресурсы

[www.sovtorg.panor.ru](http://www.sovtorg.panor.ru) - сайт «Современная торговля»

[www, retailer, ru](http://www.retailer.ru) - сайт Сообщества профессиональной розничной торговли

[www, reteilerclub. ru](http://www.reteilerclub.ru) - учебно-информационный проект Супер- розница

[www, e- mm. ru](http://www.e-mm.ru) - сайт «Модный магазин. Журнал для профессионалов»

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**Контроль и оценка** результатов освоения учебной 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
1	2
<b>Умения:</b>	
применять правила делового этикета	Практические занятия. Тестирование.
поддерживать деловую репутацию	Практические занятия.
соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении	Практические занятия. Тестирование.
пользоваться простейшими приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Практические занятия. Тестирование.
выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке	Практические занятия. Тестирование.
налаживать контакты с партнерами	Практические занятия. Тестирование.
организовывать рабочее место	Практические занятия. Тестирование.
<b>Знания:</b>	
этика деловых отношений	Практические занятия. Тестирование. Подготовка сообщений.
основы деловой культуры в устной и письменной форме	Практические занятия. Тестирование. Подготовка сообщений.
нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке	Практические занятия. Тестирование. Подготовка сообщений.
основные правила этикета	Практические занятия. Тестирование. Подготовка сообщений.
основы психологии производственных отношений	Практические занятия. Тестирование. Подготовка сообщений.
основы управления и конфликтологии	Практические занятия. Тестирование. Подготовка сообщений.