

Министерство образования и науки Пермского края

**Государственное бюджетное профессиональное образовательное
учреждение
«Пермский химико-технологический техникум»
(ГБПОУ «ПХТТ»)**

УТВЕРЖДАЮ

И.о. заместителя директора

 **О.В.Казанцева**

«01» сентября 2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
дисциплины
П 01. Основы деловой культуры
по профессии 17353 Продавец продовольственных товаров**

Форма обучения: очная

Нормативный срок обучения:

10 месяцев

Категория слушателей: Инвалиды и
лица с ограниченными
возможностями здоровья

Пермь, 2021

Составитель: Мизева Ольга Евгеньевна, методист ГБПОУ «Пермский химико-технологический техникум»; Зарубина Ольга Аркадьевна, преподаватель ГБПОУ «Пермский химико-технологический техникум».

СОДЕРЖАНИЕ

1	ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ	8
4	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	9

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа дисциплины П 01. Основы деловой культуры является частью адаптированной основной программы профессионального обучения по профессии Продавец продовольственных товаров.

1.2. Место дисциплины в структуре программы.

Дисциплина ОП 01. Основы деловой культуры входит в профессиональный цикл адаптированной основной программы профессионального обучения по профессии Продавец продовольственных товаров.

1.3. Цели и задачи дисциплины:

Целью дисциплины ОП 01. Основы деловой культуры является повышение общей речевой культуры и уровня гуманитарной образованности, развитие коммуникативных способностей и психологической готовности эффективно взаимодействовать с партнерами по общению.

Задачи определяются в формировании знаний, умений и навыков по следующим направлениям:

- изучение основ и принципов деловой этики, корпоративной культуры и коммуникаций;
- формирования знаний о корпоративных поведенческих стандартах в сфере обслуживания
- планирование внутриорганизационных процедур по обеспечению исполнения принципов корпоративной культуры;
- построение модели деловой культуры в подразделениях организации с учетом изменяющихся условий.

1.4. 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.

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 конфликтологии.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	42
Объем учебной дисциплины	42
в том числе:	
теоретическое обучение	36
практические работы (если предусмотрено)	
Консультации	4
Промежуточная аттестация проводится в форме зачета	2

2.2. Тематический план и содержание дисциплины

Наименование разделов и тем учебной дисциплины	№ п.п.	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия	Объем часов
1	2	3	4
Раздел 1. Ведение.			
Тема 1. Этика.	1	Основы деловой культуры. Что такое этика? Понятие о морали. Основные этические категории и принципы профессиональной этики. Правила поведения продавца.	2
Раздел 2. Деловой этикет.			
Тема 2.1. Этикет деловых отношений.	2	Этикет делового человека. Этика в деловых отношениях Понятие о служебном этикете: поведенческом, речевом. Общие правила поведенческого этикета и речевого этикета.	2
Тема 2.2. Имидж делового человека.	3	Понятие корпоративного имиджа. Составляющие внешнего вида. Требования к деловой одежде и мужчин. Аксессуары	2
	4	Практическая работа № 1. Составление кодекса повседневного этикета.	2
Раздел 3. Психологические основы делового общения.			
Тема 3.1. Психология общения.	5	Общие понятия о науке психологии. Задачи психологии, значение для овладения профессиональными навыками, работающих в сфере услуг.	1
Тема 3.2. Психологические аспекты делового общения.	6	Общение - основа человеческого бытия. Понятие делового общения. Универсальные и этические правила делового общения. Психологические аспекты делового общения. Этические нормы взаимоотношений.	2
	7	Психические свойства: темперамент, характер; их виды и особенности. Определение темперамента и характера человека по внешнему виду.	2
	8	Психические состояния человека: бодрость, усталость, удовлетворенность, активность, их влияние на процесс общения. Способности - важное условие успеха в профессиональной деятельности.	2
	9	Необходимые профессиональные качества. Выявление профессионально-значимые качества работающих в сфере услуг.	2
Раздел 4. Культура общения в профессиональной среде.			
Тема 4.1. Профессиональная коммуникация.	10	Коммуникация и ее особенности. Содержание, сущность и виды речевого общения. Невербальные средства общения. Жесты, назначение жестов, логика жестов.	2

Тема 4.2. Техники общения.	11	Основы деловой культуры в устной и письменной форме. Техника активного диалога и слушания.	2
	12	Публичное выступление. Основные аспекты публичного выступления.	2
Тема 4.3. Приёмы убеждения и аргументации.	13	Техника ведения телефонных переговоров. Требования к содержанию телефонных разговоров; основные элементы диалога.	2
	14	Барьеры и ошибки общения. Этическая позиция председательствующего. Саморегуляция в процессе общения.	1
	15	Практическая работа № 2. Решение профессиональных задач «Обслуживание различных типов покупателей», «Прием заказа по телефону», «Собеседование».	2
Раздел 5. Конфликты в деловом общении.			
Тема 5.1. Конфликты и его структура.	16	Понятие конфликта. Виды, структура. Психологический и этический аспект конфликта. Решение конфликта конструктивным способом.	2
Тема 5.2. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.	17	Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Правила поведения в конфликтах.	2
	18	Практикум по конструктивному решению конфликта.	2
	19	Практическая работа № 3. Способы решения конфликтных ситуаций.	2
		Консультации	4
		Зачёт	2
		Всего	42

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Освоение программы дисциплины П 01. Основы деловой культуры предполагает наличие в профессиональной образовательной организации учебного кабинета, в котором имеется возможность обеспечить свободный доступ в Интернет во время учебного занятия и в период внеучебной деятельности обучающихся.

В кабинете должно быть мультимедийное оборудование, посредством которого участники образовательного процесса могут просматривать визуальную информацию по английскому языку, создавать презентации, видеоматериалы, иные документы.

В состав учебно-методического и материально-технического обеспечения программы учебной дисциплины П 01. Основы деловой культуры входят:

- многофункциональный комплекс преподавателя;
- наглядные пособия (комплекты учебных таблиц, плакатов, портретов выдающихся ученых, поэтов, писателей и др.);
- информационно-коммуникативные средства;
- экранно-звуковые пособия;
- комплект технической документации, в том числе паспорта на средства обучения, инструкции по их использованию и технике безопасности;
- библиотечный фонд (учебники и учебно-методические комплекты (УМК), обеспечивающие освоение дисциплины П 01. Основы деловой культуры, рекомендованные или допущенные для использования в профессиональных образовательных организациях.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения теоретических и практических занятий, дифференцированного зачёта.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Уметь:	
<ul style="list-style-type: none"> - осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета; - пользоваться приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; - передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи; - принимать решения и аргументированно отстаивать свою точку зрения в корректной форме; - поддерживать деловую репутацию; - создавать и соблюдать имидж делового человека; - организовывать рабочее место деловое общение подчиненных. 	<ul style="list-style-type: none"> -экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий; - экспертная оценка выполнения практической работы; <p>Итоговый контроль: дифференцированный зачёт.</p>
Знать:	
<ul style="list-style-type: none"> - правила делового общения; - этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами; - основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования, инструктирования и др.; - формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях; - составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары и; - правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения. 	