



## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## ОП 01. Основы деловой культуры

### 1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины предназначена для дополнительного профессионального образования **по программе профессиональной подготовки продавцов непродовольственных товаров**. Срок обучения 1 месяц.

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

**1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной 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 программы учебной дисциплины:**  
8 часов.

**1.5. Итоговая аттестация:** в форме итогового зачета.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП 01. Основы деловой культуры

№ задания	Содержание
1-1	Введение. Задачи предмета. Общие понятия о культуре и ее роли в обществе
1-2	Профессиональная мораль и профессиональная этика. Нравственные требования к профессиональному поведению.
1-3	Практическое занятие № 1 «Барьеры межличностного общения»
1-4	Практическое занятие № 2 «Деловое общение. Культура речи ее функция»
1-5	Практическое занятие № 3 «Взаимодействие продавцов и покупателей в конфликтной ситуации»
1-6	Практическое занятие № 4 «Решение конфликтных ситуаций»
1-7	Практическое занятие № 5 « Деловая переписка»
1-8	Зачет

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

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

Реализация программы дисциплины обеспечивается учебно-методической документацией: рабочей программой, инструментарием контроля и оценки, заданиями и руководством по выполнению практических и самостоятельных работ, дидактическим материалом.

Внеаудиторная работа сопровождается методическим обеспечением и обоснованием времени, затрачиваемого на ее выполнение.

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета общественных дисциплин.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся - 25;
- рабочее место преподавателя;
- комплект дидактических материалов;
- фонды оценочных средств.

Технические средства обучения:

- аудиовизуальные ТСО

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

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

Основные источники:

1. Недошивина Н.И., Сухарева Е.П. Психология продаж: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования. – Ростов – на - Дону: «Феникс», 2008
2. Усов В.В. Деловой этикет: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования. – М. : Издательский центр «Академия», 2008. – 400 с.
3. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник для нач. проф. образования. – 6-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2007. – 160 с.
4. Шеламова Г.М. Этике делового общения: учеб. пособие для нач. проф. образования. – 4-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2007. – 192 с.

Дополнительные источники:

1. Барышева А.Д., Матюхина Ю.А., Шередер Н.Г. Этика и психология делового общения (сфера сервиса). – М.: Альфа ИНФРА-М, 2006. – 256 с.:ил. – (Серия «Сервис»)
2. Деревницкий А. Охота на покупателя. 2-е издание, - СПб: «Питер», 2009
3. Ефимова Е.В. Азбука общения. – Н. Новгород: изд-во ООО «Педагогические технологии», 2007. – 64 с.
4. Кузин Ф.А. Культура делового общения. - М..2000
5. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом
6. взаимодействии. – СПб. Речь, 2006. – 208 с.
7. [http://www.ido.edu.ru/psychology/labour\\_psychology/](http://www.ido.edu.ru/psychology/labour_psychology/)

## 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**Контроль и оценка** результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, контрольных работ, 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	практическая работа
поддерживать деловую репутацию	Участие в семинаре-конференции по теме «Мой проект этического кодекса в сфере торговли». Защита индивидуальных проектов.
соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении	практическая работа
пользоваться простейшими приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Тестирование, практические работы
выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке; налаживать контакты с партнерами	Практические работы. Самоанализ.
организовывать рабочее место	Самостоятельная работа, тестирование
<b>знать:</b>	
этику деловых отношений	Самостоятельная работа, тестирование
основы деловой культуры в устной и письменной форме	тестирование, контрольная работа
нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке	Тестирование, практические работы
основные правила этикета	Тестирование, контрольная работа
основы психологии производственных отношений	Тестирование, контрольная работа
основы управления и конфликтологии	Контрольная работа