

Министерство образования и молодежной политики Свердловской области  
государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Свердловской области  
«АЛАПАЕВСКИЙ МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ ТЕХНИКУМ»

Рассмотрена на заседании  
методического совета техникума  
Протокол № 1 от 27.08.2020 г.

Утверждаю  
Директор ГАПОУ СО «АМТ»  
« 27 » 08 2020 г.



## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **ОП.10 ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ**

**по основной профессиональной образовательной программе среднего профессионального образования  
– программе подготовки специалистов среднего звена**

### **38.02.04 КОММЕРЦИЯ (ПО ОТРАСЛЯМ)**

Рабочая программа учебной дисциплины **ОП.11 Основы деловой культуры** разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) среднего профессионального образования (далее СПО), по специальности **38.02.04 Коммерция (по отраслям)**

Организация-разработчик: государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Свердловской области «Алапаевский многопрофильный техникум» г. Алапаевск

*Разработчики:*

Петрова Марина Анатольевна, преподаватель, 1 КК

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	8
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## ОП.10 ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ

### 1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы по специальности **СПО 38.02.04 Коммерция (по отраслям)**.

**1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** дисциплина входит в вариативную часть общепрофессионального цикла.

### 1.3. Цели и задачи дисциплины – 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 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 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

**обладать общими и профессиональными компетенциями, включающими в себя способность:**

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 10. Логически верно, аргументированно и ясно излагать устную и письменную речь.

ПК 1.1. Участвовать в установлении контактов с деловыми партнерами, заключать договора и контролировать их выполнение, предъявлять претензии и санкции.

ПК 1.7. Применять в коммерческой деятельности методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения.

ПК 2.6. Обосновывать целесообразность использования и применять маркетинговые коммуникации.

### 1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося - 51 час, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 34 часа;

самостоятельной работы обучающегося - 17 часов.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>51</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>34</b>
в том числе:	
практические занятия	14
зачет	2
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>17</b>
<b>Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета</b>	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины Основы деловой культуры

Наименование разделов и тем	№ урока	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4	5
Введение	<b>Содержание учебной дисциплины</b>		1	1
	1	Общие сведения о дисциплине. Предмет, цели и задачи курса. История развития деловой этики в России		
<b>Раздел 1. Этические основы и психология делового общения</b>			<b>7</b>	
Тема 1.1. Этика деловых отношений	<b>Содержание учебного материала</b>		2	2
	2	Основные принципы профессиональной этики. Виды профессиональной этики		
	3	Кодексы профессиональной этики. Правила поведения продавца	3	2
	<b>Практические занятия</b>			
	4	Этика делового общения «сверху вниз». Нравственные эталоны и образцы поведения..		
	5-6	Демонстрационно-ролевая игра «Переговоры по телефону»	4	3
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> - Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем). - Подготовка реферата по теме: «Деловой протокол».				
Тема 1.2. Основные правила этикета	<b>Содержание учебного материала</b>		7	2
	7,8	Основные элементы делового этикета.		
	9	Составляющие внешнего вида.		
	10	Понятие корпоративного имиджа		
	11,12	Культура телефонного общения. Деловая переписка. Визитная карточка		
	13	Деловая беседа. Деловой протокол		
	<b>Практические занятия</b>		5	2
14,15	Решение профессиональных задач: «Применение правил делового этикета»			
16-18	Изучение корпоративного имиджа торговых предприятий	4	3	
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Психологические проблемы деловых отношений Речь в межличностных, общественных и деловых отношениях. Логические и психологические приемы полемики. Создание эскиза интерьера рабочего места Электронные средства коммуникации и их использование в деловом взаимодействии.				
<b>Раздел 2. Технологии делового взаимодействия</b>			<b>16</b>	
Тема 2.2. Основы психологии производственных отношений	<b>Содержание учебного материала</b>		4	1
	19,20	Психологические основы общения. Психологический контакт. Деловое общение с психологической точки зрения.		
	21,22	Коммуникативные умения и навыки. Уровни межличностного взаимодействия. Особенности и формы межличностного взаимодействия в деловой среде.	3	2
	<b>Практические занятия</b>			

	<b>23-25</b>	Планирование и подготовка беседы.		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> - Индивидуальное проектное задание на тему: «Моделирование деловой беседы»		6	3
Тема 2.2. Основы управления и конфликтологии	<b>Содержание учебного материала</b>		4	1
	26,27	Основы управления персоналом торговых предприятий. Конфликт как социальный феномен общественной жизни, его природа и сущность.		
	28,29	Структура и истоки конфликта. Типология конфликтов. Культура преобразования и разрешения конфликтов.		
	<b>Практические занятия</b>		3	2
	<b>30-32</b>	Решение профессиональных задач: «Анализ конфликтных ситуаций»		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Конспект: Правила поведения в конфликтах (11 табу в конфликтной ситуации)		2	3
Итоговое занятие	33,34	<b>Дифференцированный зачет</b>	2	3
			<b>Всего</b>	<b>51</b>
			в том числе:	
			<b>аудиторных занятий</b>	<b>34</b>
			<b>самостоятельных работ</b>	<b>17</b>

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Для реализации программы дисциплины имеется в наличии учебный кабинет Русского языка и литературы

Оборудование учебного кабинета:

- ученические столы – 30;
- стулья – 60;
- кафедра – 2;
- доска классная - 2

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения

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

Основные источники:

1. Сахарчук, Е.С. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебник / Сахарчук Е.С. — Москва : КноРус, 2020. — 196 с. — Режим доступа <https://book.ru> .
2. Шеламова Г.М., Деловая культура и психология общения. - М. Издательский центр «Академия», 2009 – 320 с.
3. Шеламова Г.М., Деловая культура взаимодействия. - М. Издательский центр «Академия», 2008 – 64 с.
4. Шеламова Г.М., Этикет делового общения. - М. Издательский центр «Академия», 2010 – 192 с.

Дополнительные источники:

1. Биннерман Л., Искусство общения. – ЮНИТИ, 2008.
2. Клаус Бишоф, Анета Бишоф, Секреты эффективного делового общения. - ДАШКОВ и Ко, 2011.
3. Павлова Л.Г., Основы делового общения. – ФЕНИКС, 2009.
4. Панкратов В.Н., Культура делового общения и успех. - ФЕНИКС 2008
5. Потёмкина. О. , Тесты для подростков»
6. Руденко А.И., Самыгин С.И., Деловое общение. – ФЕНИКС, 2008.
7. Чернышова Л.И., Деловое общение. – ЮНИТИ, 2008.

Интернет-ресурсы:

[www.twirpx.com/files/financial/trading/](http://www.twirpx.com/files/financial/trading/)



#### 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
<b>Уметь:</b>	
Применять правила делового этикета.	Наблюдение и оценка выполнения практических работ
Поддерживать деловую репутацию	Индивидуальный и групповой опрос.
Соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении.	Экспертная оценка при выполнении практических заданий.
Пользоваться простейшими приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Наблюдение и оценка выполнения практических действий.
Выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке.	Индивидуальное проектное задание
Налаживать контакты с партнерами организовывать рабочее место.	Индивидуальный и групповой опрос. Индивидуальные задания и проекты.
<b>Знать:</b>	
Этику деловых отношений.	Тестирование
Основы деловой культуры в устной и письменной форме.	Практическая работа
Нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке.	Решение ситуационных задач.
Основные правила этикета.	Решение ситуационных задач.
Основы психологии производственных отношений.	Тестирование. Наблюдение и оценка выполнение практических действий.
Основы управления и конфликтологии.	Решение ситуационных задач.

Результаты (освоенные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы оценки результата
<p>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p> <p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество</p> <p>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p> <p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p> <p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p> <p>ОК 7. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p> <p>ОК 10. Логически верно, аргументированно и ясно излагать устную и письменную речь.</p> <p>ПК 1.1. Участвовать в установлении контактов с деловыми партнерами, заключать договора и контролировать их выполнение, предъявлять претензии и санкции.</p> <p>ПК 1.7. Применять в коммерческой деятельности методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения.</p> <p>ПК 2.6. Обосновывать целесообразность использования и применять маркетинговые коммуникации.</p>	<p>- демонстрация интереса к будущей профессии.</p> <p>-обоснование выбора и применение методов и способов решения учебных задач.</p> <p>- демонстрация аналитических и рефлексивных умений при выполнении учебных задач.</p> <p>- нахождение и использование информации для выполнения учебных задач, личностного развития;</p> <p>- демонстрация умений поведения в конфликтах;</p> <p>- взаимодействие учащихся друг с другом, преподавателем;</p> <p>- демонстрация навыков применения правил делового этикета в профессиональной обстановке;</p> <p>- демонстрация умений пользования приемами саморегуляции в процессе межличностного общения;</p>	<p>- наблюдение за деятельностью учащихся на учебных занятиях;</p> <p>- контрольные и зачетные работы;</p> <p>- экспертная оценка.</p> <p>- тестовый контроль;</p> <p>- устный опрос;</p>

