

**Государственное профессиональное образовательное учреждение
Тульской области
«Новомосковский техникум пищевых биотехнологий»**

**Рабочая программа учебной дисциплины
ОП.10 ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА И ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

по специальности 38.02.04 Коммерция (по отраслям)

Рабочая программа разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по профессии СПО

38.02.04
код

Коммерция (по отраслям)
наименование специальности (профессии)

Организация-разработчик: ГПОУ ТО «Новомосковский техникум пищевых биотехнологий»

Разработчик: Быкова Светлана Николаевна, преподаватель

СОДЕРЖАНИЕ

| | стр. |
|---|-----------|
| 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 4 |
| 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 5 |
| 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 8 |
| 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 10 |

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 38.02.04 «Коммерция» (по отраслям).

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена: профессиональный 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 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 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.

В результате освоения учебной дисциплины учащийся должен 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 9. Пользоваться иностранным языком как средством делового общения.

ОК 10. Логически верно, аргументировано 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.

1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:

- максимальной учебной нагрузки обучающегося - 79 час, в том числе:
- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося- 52 часов;
- самостоятельной работы обучающегося - 27 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) | 79 |
| Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего) | 52 |
| в том числе: | |
| лабораторные работы | - |
| практические занятия | 22 |
| контрольные работы | - |
| курсовая работа (проект) | - |
| Самостоятельная работа студента (всего) | 27 |
| в том числе: | |
| домашняя работа сообщения доклады с презентацией рефераты | |
| Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета | |

2.2. Примерный тематический план и содержание учебной дисциплины Деловая культура и психология общения

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся | | Объем часов | Уровень освоения |
|---|---|--|-------------|------------------|
| 1 | 2 | | 3 | 4 |
| Тема 1. Этика деловых отношений | Содержание учебной дисциплины | | 4 | |
| | 1 | Профессиональная этика | | |
| | 2 | Организационная культура и культура обслуживания | | |
| | Практические занятия | | 4 | |
| | 1 | Профессиональная этика | | |
| 2 | Поведение продавца | | | |
| Тема 2. Основные правила этикета | Содержание учебной дисциплины | | 4 | |
| | 1 | Деловой этикет | | |
| | 2 | Внешний облик продавца | | |
| | Практические занятия | | 4 | |
| | 1 | Деловой этикет | | |
| 2 | Внешний облик продавца | | | |
| Тема 3. Основы психологии производственных отношений | Содержание учебной дисциплины | | 16 | |
| | 1 | Деловое общение | | |
| | 2 | Восприятие и понимание в процессе общения | | |
| | 3 | Речевой этикет | | |
| | 4 | Культура телефонного общения | | |
| | 5 | Деловая беседа | | |
| | 6 | Деловое письмо | | |
| | 7 | Визитная карточка | | |
| | 8 | Интерьер рабочего помещения | | |
| | Практические занятия | | 10 | |
| | 1 | Восприятие в процессе общения | | |
| | 2 | Понимание в процессе общения | | |
| | 3 | Речевое общение | | |
| 4 | Деловое письмо | | | |
| 5 | Визитная карточка | | | |

| | | | | |
|--|-------------------------------|---|----|--|
| Тема 4. Основы управления конфликтологии | Содержание учебной дисциплины | | 6 | |
| | 1 | Конфликт и его структура | | |
| | 2 | Стратегии поведения в конфликтных ситуациях | | |
| | 3 | Правила поведения в конфликтах | 4 | |
| | Практические занятия | | | |
| | 1 | Стратегии поведения в конфликтных ситуациях | | |
| | 2 | Правила поведения в конфликтах | | |
| Самостоятельная работа обучающихся | | | 27 | |
| <ul style="list-style-type: none"> - Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составляемых преподавателем). - Тестирование. - Подготовка сообщений. - Решение профессиональных задач. - Подготовка к практической работе с использованием методических рекомендаций преподавателя, выполнение заданий практической работы, оформление практической работы | | | | |
| Всего | | | 81 | |

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРИМЕРНОЙ ПРОГРАММЫ 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;
- мультимедиа проектор.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Панфилова А. П. Психология общения: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / А. П. Панфилова. — М.: Издательский центр «Академия», 2013. — 368 с.
2. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. – М.: ИД «Академия», 2012.
3. Психология общения: учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — М.: Издательство Юрайт, 2015. — 440 с. — Серия: Бакалавр. Академический курс.
4. Кошевая И.П., Канке А.А. Профессиональная этика и психология делового общения. – М.: ИД «Форум»: ИНФРА-М, 2013.
5. Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Этика деловых отношений – М.: ИНФРА-М, 2015
6. Лисенкова О.Ю. Этика и психология деловых отношений. – М.: Дрофа, 2014.
7. Садомирский М.Е. Психология коммерции. – М.: Академия, 2016.
8. Сорокина Л.С. Основы делового общения. – М.: Дрофа, 2015.
9. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. – М.: ИД «Академия», 2012.

Дополнительные источники:

1. Павлова Л. Г. Деловые коммуникации: учебник / Л. Г. Павлова, Е. Ю. Кашаева. — М.: КноРус, 2016. — 300 с. — (Бакалавриат).
2. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов/Под ред. проф. В.Н. Лавриненко. — 4-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. - 415 с.
3. Шеламова Г. М. Деловая культура и психология общения: учебник для нач. проф. образования / Г.М.Шеламова. — 9-е изд., перераб. —М.: Издательский центр «Академия», 2016. — 192 с.
4. Карнеги Д. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей. – М.: Прогресс, 2015.
5. Кубейн Н.Р. Как стать великим продавцом. – М.: Эксмо, 2016.
6. Томилов В.В. Культура предпринимательства. – СПб.: Питер, 2011.
7. Кристина Айслер-Мертц. Язык жестов. – М.: ФАИР-ПРЕСС, 2012.

Интернет-ресурсы

www.sovtorg.panor.ru – сайт «Современная торговля»

www.retailer.ru – сайт сообщества профессиональной розничной торговли

www.reteilerclub.ru – учебно-информационный проект Супер-розница

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 |
| Умения: | |
| Соблюдать правила профессиональной этики | Практические занятия. Тестирование. |
| Применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности | Практические занятия. Тестирование. |
| Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения | Практические занятия. Тестирование. |
| Определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности | Практические занятия. Тестирование. |
| Знания: | |
| Правила обслуживания населения | Практические занятия. Тестирование. Подготовка сообщения. |
| Основы профессиональной этики | Практические занятия. Тестирование. Подготовка сообщения. |
| Этику внешнего облика | Практические занятия. Тестирование. Подготовка сообщения. |
| Психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности | Практические занятия. Тестирование. Подготовка сообщения. |
| Механизмы взаимопонимания в общении | Практические занятия. Тестирование. Подготовка сообщения. |
| Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения | Практические занятия. Тестирование. Подготовка сообщения. |
| Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности | Практические занятия. Тестирование. Подготовка сообщения. |