

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ У.Д. АЛИЕВА»**

Факультет экономики и управления



**Рабочая программа дисциплины
«Основы деловой культуры»**

Направление подготовки

Профессия 09.01.03 Оператор информационных систем и ресурсов

(шифр, название направления)

Среднее профессиональное образование

Форма обучения

Очная

Год начала подготовки - 2023

(по учебному плану)

Карачаевск, 2023

Рабочая программа дисциплины составлена для обучающихся очной формы обучения по профессии **09.01.03 Оператор информационных систем и ресурсов** на основании учебного плана

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры экономики и прикладной информатики на 2023-2024 уч. год.

Протокол № 6 от 09.03.2023г.

И. о. зав. кафедрой

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'B.M. Marshanov', is written over a horizontal line.

к.э.н., доцент Маршанов Б.М.

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ
ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

Рабочая программа дисциплины «Основы деловой культуры»

Профессия 09.01.03 Оператор информационных систем и ресурсов

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Основы деловой культуры» является обязательной частью социально-гуманитарного цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 04.

Дисциплина изучается на:

- очная форма обучения: 2 курс, - зачет с оценкой

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код компетенции	Формулировка компетенции	Знания, умения
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы учебной дисциплины	36
в т.ч. в форме практической подготовки	
в т. ч.:	
теоретическое обучение	16
практические занятия	16
<i>Самостоятельная работа</i>	4
Промежуточная аттестация	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся
<i>1</i>	<i>2</i>
Тема 1.1 Этика. Мораль	Содержание учебного материала
	Общие сведения об этической культуре. Этические категории
	В том числе практических и лабораторных занятий
	Семинар- беседа. Работа с дополнительной литературой и составление Золотого правила нравственности
Тема 1.2 Профессиональная этика	Содержание учебного материала
	Профессиональные нормы морали. Профессионально-важные качества работника сферы обслуживания
	В том числе практических и лабораторных занятий
	Семинар.Профессиональная этика работников различных профессий. Семинар– исследование. Изучение профессиональных склонностей
Тема 1.3 Этикет	Содержание учебного материала
	Виды этикета. Основные принципы этикета,
Тема 1.4 Деловой этикет	Содержание учебного материала
	Принципы делового этикета
	В том числе практических и лабораторных занятий
	Подготовить сообщение на тему: «Роль этикета в моей будущей профессии»
Тема 1.5 Культура речи	Содержание учебного материала
	Речевая культура делового разговора.
	Семинар- беседа.Культура речи
Тема 1.6 Внешний облик человека	Содержание учебного материала
	Атрибуты деловой привлекательности. Имидж делового человека

Тема 1.7 Культура телефонного общения	Содержание
	Этикет деловых телефонных разговоров
	В том числе практических и лабораторных занятий
	Семинар– учебно- ролевая игра .Телефонный этикет
Тема 1.8 Деловая переписка	Содержание
	Требования, предъявляемые к деловой переписке. Виды деловых писем
	В том числе практических и лабораторных занятий
	Семинар– исследование Деловое письмо Семинар– исследование Оформление визитных карточек
Тема 1.9 Деловой протокол	Содержание
	Протокольные мероприятия. Приемы.
	В том числе практических и лабораторных занятий
	Психология общения

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет № - 503,
стола – 12 шт.,
стулья – 24 шт.,
стол и стул преподавателя – 1 шт.,
меловая доска – 1 шт.,
телевизор - 1 шт.,
компьютер – 1 шт.,
трибуна – 1 шт.,
учебно-наглядные пособия - в электронном виде.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Лицензионное программное обеспечение:

- Microsoft Windows (Лицензия № 60290784), бессрочная
- Microsoft Office (Лицензия № 60127446), бессрочная
- ABBY Fine Reader (лицензия № FCRP-1100-1002-3937), бессрочная
- Calculate Linux (внесён в ЕРРП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная
- Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 1CE2-230131-040105-990-2679), с 31.01.2023 по 03.03.2025 г.

3.1.1. Основные печатные и электронные издания

1. Вдовин, С. М. Система менеджмента качества организации : учебное пособие / С.М. Вдовин, Т.А. Салимова, Л.И. Бирюкова. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 299 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/768. - ISBN 978-5-16-005070-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/> – Режим

доступа: по подписке.

2. Вумек, Д. Бережливое производство: как избавиться от потерь и добиться процветания вашей компании / Джеймс Вумек, Дэниел Джонс ; пер. с англ. - 12-е изд. - Москва : Альпина Паблишер, 2018. - 472 с. - ISBN 978-5-9614-6829-8. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1815955> – Режим доступа: по подписке.

3. Лайкер, Д. К. Лидерство на всех уровнях бережливого производства: Практическое руководство / Лайкер Д.К. - М.: Альпина Паблишер, 2018. - 336 с. ISBN 978-5-9614-6858-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1002577> – Режим доступа: по подписке.

3.1.2. Дополнительные источники

1. Хрисониди В.А. Основы бережливого производства. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студента для направления подготовки 23.03.01 Технология транспортных процессов. – пос. Яблоновский, 2019. – 23 с.

4. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

4.1. Примерные вопросы на зачет

1. Этика деловых отношений. Основные категории этики. «Золотое правило» нравственности
2. Нормы и правила общения в профессиональной обстановке
3. Этика деловых отношений. Расшифруйте понятие «профессиональная этика» работника торговли
4. Основные правила этикета. Сформулируйте основные правила делового этикета
5. Основные правила этикета. Сформулируйте общие правила речевого этикета
6. Нормы и правила поведения в деловой профессиональной обстановке. Какие нравственные требования предъявляются к профессиональному поведению работника торговли
7. Основы психологии производственных отношений. Роль темперамента в профессиональном становлении личности.
8. Основы психологии производственных отношений. Типы межличностного общения.
9. Нормы общения в деловой профессиональной обстановке. Виды общения
10. Правила общения в деловой профессиональной обстановке. Понятие «перцептивная сторона общения».
11. Нормы общения в деловой профессиональной обстановке. Психологические механизмы восприятия, раскройте сущность каждого механизма.
12. Нормы общения в деловой профессиональной обстановке. Почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной?
13. Основные правила этикета. Способность аргументации в деловых ситуациях.
14. Этика деловых отношений. Роль невербального общения в межличностном взаимодействии в деловой профессиональной обстановке.
15. Этика деловых отношений. Виды невербальных средств общения.
16. Основы психологии производственных отношений. «Техника общения», их назначение.
17. Основы конфликтологии. Раскройте содержание понятия «конфликт».
18. Основы конфликтологии. Стратегии поведения в конфликте. Какая стратегия характерна для Вас?
19. Основные правила этикета. Составляющие имиджа делового человека

20. Основы деловой культуры в устной и письменной форме. Основные требования к речи работника торговли.

21. Основные правила этикета. Речевой этикет в деловом общении. Формулы вежливости или речевые стереотипы

22. Основные правила этикета. Элементы речевого этикета: формы обращения, изложения просьб, выражения признательности.

23. Основы деловой культуры в устной и письменной форме. Этикет в деловом диалоге по телефону.

24. Основы деловой культуры в устной и письменной форме. Сущность деловой беседы. Виды бесед. Структура, содержание деловой беседы.

25. Основы управления. Интерьера рабочего помещения. Правила содержания помещений и рабочего места.

4.2. Проблемные ситуации и практические задания к экзамену по дисциплине

1. В отделе «Все для мужчин» покупатель заинтересовал галстук в художественно оформленной витрине, и он попросил точно такой же. Продавец ответил, что, к сожалению, точно таких же нет, и предложила ему похожий. Но он не стал его даже смотреть, настаивая на том, чтобы для него сняли галстук с витрины. Продавец объяснил, что с витрины товар не снимают, но, если покупатель очень настаивает, он раскомплектует витрину, и ещё раз предложил посмотреть галстук в похожей цветовой гамме. Покупатель придирчиво повертел галстук в руках и снисходительно заявил: «Ладно уж, давайте этот».

Вопрос: Какие умения применил продавец для поддержания репутации магазина и налаживания контакта с покупателем?

2. В магазине «Пуговица» покупатель просит показать понравившиеся ему пуговицы. Продавец долго и безуспешно пытается отыскать их, выдвигая многочисленные ящики стеллажей. Нарастает напряжение, покупатели, собравшиеся в магазине, высказывают своё недовольство по поводу того, что приходится долго ждать.

Вопрос: Какие правила организации рабочего места нарушены продавцом?

3. Покупатель, ошибочно решивший, что с ним неправильно был произведен расчет за покупку, бурно реагирует на мнимое ущемление своих интересов, обвиняя всех работников торговли в нечестности и постоянном желании обмануть клиентов.

Вопрос: Какие нормы поведения в деловой профессиональной обстановке должен руководствоваться продавец-кассир в данной ситуации и какие приемы саморегуляции поведения он может применить для снятия эмоционального напряжения?

4. Составьте алгоритм деловых отношений продавца и покупателя, соблюдая нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке.
5. Как можно сформулировать «золотое» правило этики общения в отношениях продавца и покупателя (покупателя и продавца). Как использовать данный алгоритм в качестве приема саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
6. Нетерпеливый покупатель, настроенный довольно агрессивно, подойдя к кассе, возле которой выстроилась очередь в 5-6 человек (кассир – студент-практикант), начинает громко возмущаться, обвиняя кассира в неумении работать, быстро считать и т. д.

Вопрос: Какими простейшими приемами саморегуляции поведения может воспользоваться кассир для снятия напряжения, не нарушая норм и правил поведения и общения в деловой профессиональной обстановке?

7. Соблюдение правил поведения и общения в деловой профессиональной обстановке и потребность вести себя нравственно выступают в виде таких понятий как «долг», «совесть», «честь», «достоинство». **Какие понятия проявляются в следующих ситуациях?**
 1. Продавец заботится о своем добром имени, авторитете коллектива, престиже своей профессии.
 2. Грубость коллеги на работе вызывает у членов коллектива магазина чувство стыда перед покупателями не меньше, чем собственная вина.
8. В продовольственном магазине самообслуживания стеллажи стоят довольно тесно. В часы пик здесь мало места для привычного движения с тележками. Посетители в спешке толкают друг друга, а один покупатель сбивает своей корзиной пакет с сахарным песком. Пакет рвется, стоящие рядом другие пакеты вот-вот упадут. Одно неосторожное движение и они тоже падают. Покупатель испуганно начинает поправлять оставшиеся на полке пакеты. Администратор торгового зала подходит к нему, успокаивает и быстро принимает меры по уборке рассыпанного песка.

Вопрос: Какие нормы поведения в деловой профессиональной обстановке применил администратор?

9. Соблюдая требования культуры речи при письменном обращении, составьте резюме.
10. Соблюдая требования культуры речи при письменном обращении, составьте заявление о приеме на работу.
11. За десять минут до закрытия в магазин торопливо вошел запоздалый покупатель. Продавец грубо бросает перед ним товар, который он попросил. Кассир с нескрываемым недовольством ждет, пока закончится денежный расчет. Уборщица хочет вымыть пол именно в том месте, где стоит покупатель.

Вопрос: Какие нормы поведения в деловой профессиональной обстановке были нарушены торговыми работниками?

12. В магазине «Акконд» к прилавку подходит покупатель, которому 5-6 лет, он просит взвесить ему 300 г. конфет. Продавец обслуживает его с большей тщательностью, чем взрослых: без дополнительных просьб маленького покупателя продавец заботливо упаковывает чек и денежную сдачу вместе с товаром и передает пакет ребенку.

Вопрос: Какие правила делового этикета применил продавец?

13. В магазине «Шупашкар» к кассе подходит покупатель, не сумевший разобраться в чеке. Кассир говорит: «Не волнуйтесь, сейчас я вам все объясню»

Вопрос: Какие нормы и правила общения в деловой профессиональной обстановке соблюдает продавец?

14. В специализированном магазине «Одежда» большое оживление – первый день сезонной распродажи. Заведующий магазином дает указание: «Если какой-то товар распродан, на склад не идти, а продавать то, что ещё осталось на прилавках в торговом зале». Покупатель просит у

продавца блузку красного цвета 48 размера. В торговом зале имеются блузы этого размера, но только голубого цвета. Продавец знает, что на складе красные блузы 48 размера ещё есть.

Вопрос: Как должен поступить продавец, чтобы поддержать репутацию магазина и выполнить нормы и правила поведения в деловой профессиональной обстановке?

15. Отметьте причины, которые не помогают налаживанию контактов с партнерами, наоборот способствуют возникновению конфликта (свой ответ прокомментируйте):

1. многословие одного из партнеров
2. коммуникативные барьеры
3. личностно-индивидуальные особенности характера
4. бестактность
5. неконтролируемость эмоционального состояния
6. все ответы верны.

16. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют друг другу. Укажите, какие из них способствуют налаживанию контактов с партнерами.

А) сотрудничество	1.Открытая борьба за свои интересы
Б) компромисс	2.Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон
В) избегание	3.Стремление выйти из конфликта, не решая его
Г) соперничество	4.Урегулирование разногласий через взаимные уступки
Д) приспособление	5.Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами

17. Покупательница Иванова в магазине «Одежда» приобрела себе трикотажный кардиган. Придя домой, она обнаружила дефект на рукаве и решила вернуть покупку в магазин. Но продавец не позволила ей даже четко сформулировать свои претензии: «Я не желаю слушать Вас. Мне нет дела до того, что Вы дома обнаружили дефект на рукаве. Была примерка и надо лучше смотреть готовое изделие, а не собой в зеркале любоваться».

Вопрос: Какие правила поведения в деловой профессиональной обстановке были нарушены продавцом?

18. В продовольственном магазине «Снегирь» перед кассой стоит пожилой мужчина, желающий рассчитаться за покупку мороженого для внука. Но он никак не может отсчитать нужную сумму. Продавец, подождав несколько минут, не выдержала и сказала: «Что же вы, дедушка, дожили до старости, а считать не научились?!» Мужчина обиделся, и, оставив покупку, сразу ушел из магазина.

Вопрос: Какие нормы и правила общения в деловой профессиональной среде нарушены продавцом?

19. Женщина в возрасте, полной комплекции, выбирает себе джинсы для отдыха. Продавец осторожно, чтобы не обидеть, порекомендовал ей купить красивый спортивный костюм, рассказав о его преимуществах перед джинсами. Покупательница согласилась и купила спортивный костюм.

Вопрос: Каких нормы и правил общения в деловой профессиональной среде придерживался продавец?

20. В магазине женской одежды полная покупательница средних лет просит для себя модное полосатое платье. Продавец показывает три платья требуемого размера. После их примерки он тактично обращает внимание на то, что ей не идет платье с перекрещивающимися полосками. Он предлагает попробовать платье другой расцветки, показывает два варианта, более подходящих клиентке. Одно из платьев понравилось покупательнице, и она, довольная, купила его.

Вопрос: Каких нормы и правил общения в деловой профессиональной среде придерживался продавец?

21. В сельском магазине находится несколько покупателей и среди них есть женщина с больной ногой. Продавец дал женщине стул, чтобы она могла присесть, пока выбирает товар и ждет своей очереди. Остальные покупатели с одобрением восприняли поступок продавца.

Вопрос: Какие правила делового этикета применил продавец?

22. С целью поддержания деловой репутации и налаживания контакта с партнерами необходимо правильно вести себя в конфликтной ситуации. Укажите позиции правильного поведения в конфликтной ситуации. Свой ответ аргументируйте.

1. Настаивая на своем предложении, не отвергайте предложения партнера, рассматривая все предложения и оценивайте все «за» и «против»
2. Демонстрируйте свое превосходство
3. Не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию
4. Независимо от результата разрешения конфликта старайтесь не разрушать отношения с партнером.
5. Старайтесь как можно чаще обращать внимание на отрицательное эмоциональное состояние партнера: «Что ты злишься?»; «Не надо так нервничать!».
6. Предлагайте партнеру включать механизм идентификации: «если бы вы были на моем месте, какие действия предприняли бы вы?».

23. В обувном магазине пожилой мужчина примеряет ботинки. Первые – узкие, у вторых очень жесткая кожа, а третьи имеют неподходящую для ноги форму. Остальные просто не нравятся. У покупателя больная нога и поэтому её чувствительность повышена. Он готов купить и более дорогую обувь, лишь бы она была удобна для ног. Но он не хочет без нужды переплачивать несколько сот рублей. Нерешительность, свойственная большинству пожилых людей, затягивает выбор обуви. Продавец спокойно и с пониманием выполняет свои функции.

Вопрос: Какие нормы общения в деловой профессиональной обстановке выполнил продавец?

24. Вы – покупатель. Продавец помог вам довольно быстро выбрать нужный товар по приемлемой цене и отличного качества. Применяя правила делового этикета и соблюдая требования культуры речи при устном обращении в процессе межличностного общения, поблагодарите продавца, сделав ему комплемент с учетом его деловых качеств.

25. Покупательница, окинув быстрым взглядом витрину с носками, спрашивает продавца: «А хороших носков у вас нет?» Продавец с обидой и несколько вызывающе ответила: «А эти чем плохи? Что же мы, по-вашему, браком торгуем?» Покупательница махнув рукой уходит.

Вопрос: Какие нормы и правила общения в деловой профессиональной среде нарушены продавцом?