

**Департамент образования и науки Тюменской области**  
**ГАПОУ ТО «Ишимский многопрофильный техникум»**

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.01. Основы деловой культуры**

**Профессия 38.01.02 Продавец, контролер-кассир**

**2022 г.**

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.01. Основы деловой культуры составлена в соответствии с ФГОС СПО по профессии 38.01.02 Продавец, контролёр-кассир, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 02 августа 2013 г. №723.

Разработчик:

Горбунова Елена Александровна – преподаватель ГАПОУ ТО «Ишимский многопрофильный техникум»

Рассмотрено на заседании ЦК

Протокол № 1 от «28» 08 2022г.

Председатель ЦК Е.А. Горбунова

Утверждаю:

Зам.директора по УПР

ГАПОУ ТО

«Ишимский многопрофильный техникум»

Н.В. Осипенко /Н.В. Осипенко/  
«31» 08 2022г.

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>3</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>6</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ</b>	<b>9</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>10</b>

# **1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

## **ОП.01 Основы деловой культуры**

### **1.1. Область применения программы**

Программа учебной дисциплины ОП.01. Основы деловой культуры является частью основной профессиональной образовательной программы СПО в соответствии с ФГОС СПО по специальности по профессии 38.01.02 Продавец, контролёр-кассир.

### **1.2. Место предмета в структуре образовательной программы СПО:**

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.01. Основы деловой культуры относится к обязательной части общепрофессионального цикла программы среднего профессионального образования на базе основного общего образования с получением среднего общего образования с учетом требований ФГОС СПО по профессии 38.01.02 Продавец, контролер-кассир.

### **1.3. Результаты освоения учебной дисциплины:**

Освоение содержания учебной дисциплины ОП.01. Основы деловой культуры обеспечивает достижение обучающимися следующих результатов:

#### **Умения:**

- 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;

#### **Знания:**

- 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 изучения учебной дисциплины ОП.01. Основы деловой культуры обучающийся должен освоить следующие компетенции:**

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

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем.

ОК 3. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.

ОК 4. Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.

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

ОК 6. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 7. Соблюдать правила реализации товаров в соответствии с действующими санитарными нормами и правилами, стандартами и правилами продажи товаров.

ОК 8. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).

- ПК 1.1. Проверять качество, комплектность, количественные характеристики непродовольственных товаров.
- ПК 1.2. Осуществлять подготовку, размещение товаров в торговом зале и выкладку на торгово-технологическом оборудовании.
- ПК 1.3. Обслуживать покупателей и предоставлять достоверную информацию о качестве, потребительских свойствах товаров, требованиях безопасности их эксплуатации.
- ПК 1.4. Осуществлять контроль за сохранностью товарно-материальных ценностей.
- ПК 2.1. Осуществлять приемку товаров и контроль за наличием необходимых сопроводительных документов на поступившие товары.
- ПК 2.2. Осуществлять подготовку товаров к продаже, размещение и выкладку.
- ПК 2.3. Обслуживать покупателей, консультировать их о пищевой ценности, вкусовых особенностях и свойствах отдельных продовольственных товаров.
- ПК 2.4. Соблюдать условия хранения, сроки годности, сроки хранения и сроки реализации продаваемых продуктов.
- ПК 2.5. Осуществлять эксплуатацию торгово-технологического оборудования.
- ПК 3.1. Соблюдать правила эксплуатации контрольно-кассовой техники (ККТ) и выполнять расчетные операции с покупателями.
- ПК 3.2. Проверять платежеспособность государственных денежных знаков.
- ПК 3.3. Проверять качество и количество продаваемых товаров, качество упаковки, наличие маркировки, правильность цен на товары и услуги.
- ПК 3.4. Оформлять документы по кассовым операциям.

Освоение содержания учебной дисциплины ОП.01 Основы деловой культуры обеспечивает достижение обучающимися следующих результатов реализации программы воспитания:

- ЛР 1) Осознающий себя гражданином и защитником великой страны;
- ЛР 3) Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих
- ЛР 5) Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России
- ЛР 8) Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства
- ЛР 11) Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка	48
Самостоятельная работа	16
Обязательная учебная нагрузка	32
в том числе:	
теоретическое обучение	12
практические занятия	18
<i>Самостоятельная работа</i>	16
Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета	

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

<i>Наименование разделов и тем</i>	<i>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся</i>		<i>Объем часов</i>	<i>Осваиваемые элементы компетенций</i>	<i>Код ЛР реализации программы воспитания</i>
<i>1</i>	<i>2</i>		<i>3</i>	<i>4</i>	
<b>Тема 1. Этика деловых отношений</b>	<b><i>Содержание учебного материала</i></b>	<b><i>Уровень освоения</i></b>			
	1.Общие сведения о дисциплине.	2	1	ОК 1., ОК 2., ОК 3. ПК 2.3	ЛР 1, ЛР 2, ЛР 3, ЛР 5, ЛР 8, ЛР 11
	2.Профессиональная этика.	2	1	ОК 1., ОК 2., ОК 3. ПК 2.3., ПК 1.3	ЛР 1, ЛР 2, ЛР 3, ЛР 5, ЛР 8, ЛР 11
	3.Формирование и виды профессиональной этики.	2	1	ОК 1., ОК 2., ОК 3. ПК 1.3	ЛР 1, ЛР 2, ЛР 3, ЛР 5, ЛР 8, ЛР 11
	<b><i>Практическое занятие</i></b>				
	Практическое занятие 1.Демонстрационно-ролевая игра «Переговоры по телефону»	3	2	ОК 2., ОК 4., ОК 5. ПК 1.3	ЛР 1, ЛР 2, ЛР 3, ЛР 5, ЛР 8, ЛР 11
	Практическое занятие 2.Решение ситуационных задач «Последствия несоблюдения делового этикета»	3	2	ОК 2., ОК 4., ОК 5. ПК 1.3., ПК 2.3.	ЛР 1, ЛР 2, ЛР 3, ЛР 5, ЛР 8, ЛР 11
	<b><i>Самостоятельная работа обучающихся</i></b>				
	«Деловые приемы». Сообщение «Коммуникативная культура в деловом общении». Доклад	3	4	ОК 4., ОК 5., ОК 6.	ЛР 1, ЛР 2, ЛР 3, ЛР 5, ЛР 8, ЛР 11
<b>Тема 2. Основные правила этикета</b>	<b><i>Содержание учебного материала</i></b>	<b><i>Уровень освоения</i></b>			
	1.Этикет. Нормы и правила.	2	1	ОК 1., ОК 2., ОК 3. ПК 2.3., ПК 1.3	ЛР 1, ЛР 2, ЛР 3, ЛР 5, ЛР 8, ЛР 11
	2.Основные элементы делового этикета.	2	1	ОК 1., ОК 2., ОК 3. ПК 2.3., ПК 1.3	ЛР 1, ЛР 2, ЛР 3, ЛР 5, ЛР 8, ЛР 11
	3.Составляющие внешнего вида.	2	1	ОК 1., ОК 2., ОК 3. ПК 2.3., ПК 1.3	ЛР 1, ЛР 2, ЛР 3, ЛР 5, ЛР 8, ЛР 11
	<b><i>Практические занятия</i></b>		<b>4</b>		

	Практическое занятие 3. «Применение правил делового этикета»	3	2	ОК 2., ОК 4., ОК 5. ПК 1.3., ПК 2.3.	ЛР 1, ЛР 2, ЛР 3, ЛР 5, ЛР 8, ЛР 11
	Практическое занятие 4. Изучение корпоративного имиджа торговых предприятий и разработка его элементов.	3	2	ОК 2., ОК 4., ОК 5. ПК 1.3	ЛР 1, ЛР 2, ЛР 3, ЛР 5, ЛР 8, ЛР 11
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		<b>2</b>		
	«Средства общения». Сообщение «Роль делового этикета в моей будущей профессии». Доклад	3	2	ОК 4., ОК 5., ОК 6.	
<b>Тема 3. Деловая культура в устной и письменной форме</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>Уровень освоения</b>	<b>2</b>		
	1. Культура общения.	2	1	ОК 1., ОК 2., ОК 3. ПК 1.3	ЛР 1, ЛР 2, ЛР 3, ЛР 5, ЛР 8, ЛР 11
	2. Речевой этикет.	2	1	ОК 1., ОК 2., ОК 3. ПК 1.3., ПК 2.3.	ЛР 1, ЛР 2, ЛР 3, ЛР 5, ЛР 8, ЛР 11
	<b>Практические занятия</b>		<b>3</b>		
	Практическое занятие 5. Составление резюме и письма с просьбой о приеме на работу	3	2	ОК 2., ОК 4., ОК 5. ПК 1.3	ЛР 1, ЛР 2, ЛР 3, ЛР 5, ЛР 8, ЛР 11
	Практическое занятие 6. Составление письма «Выражение благодарности за прием»	3	2	ОК 2., ОК 4., ОК 5. ПК 1.3	ЛР 1, ЛР 2, ЛР 3, ЛР 5, ЛР 8, ЛР 11
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		<b>2</b>		
	«Коммуникативные качества речи». Сообщение «Значение культуры речи в профессиональной карьере». Доклад	3	2	ОК 4., ОК 5., ОК 6	
<b>Тема 4. Основы психологии производственных отношений</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>Уровень освоения</b>	<b>2</b>		
	1. Психология общения.	2	1	ОК 1., ОК 2., ОК 3. ПК 1.3., ПК 2.3.	ЛР 1, ЛР 2, ЛР 3, ЛР 5, ЛР 8, ЛР 11
	2. Коммуникативные умения и навыки.	2	1	ОК 1., ОК 2., ОК 3. ПК 1.3., ПК 2.3.	ЛР 1, ЛР 2, ЛР 3, ЛР 5, ЛР 8, ЛР 11
	<b>Практические занятия</b>		<b>1</b>		
	Практическое занятие 7. Освоение различной техники и приемов общения. Демонстрационно-ролевая игра «Обслуживание различных типов покупателей»	3	2	ОК 2., ОК 4., ОК 5. ПК 1.3., ПК 2.3.	ЛР 1, ЛР 2, ЛР 3, ЛР 5, ЛР 8, ЛР 11
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		<b>1</b>		
	«Психологическая сторона процесса покупки». Сообщение «Роль невербальных средств в общении людей». Доклад	3	4	ОК 4., ОК 5., ОК 6.	



<b>Тема 5 Основы управления и конфликтологии</b>	<b><i>Содержание учебного материала</i></b>	<b><i>Уровень освоения</i></b>	<b>2</b>		
	1. Конфликты. Понятие о конфликте, его модели развития.	2	1	ОК 1., ОК 2., ОК 3. ПК 1.3	ЛР 1, ЛР 2, ЛР 3, ЛР 5, ЛР 8, ЛР 11
	2. Исходы конфликтов и способы их разрешения.	2	1	ОК 1., ОК 2., ОК 3. ПК 1.3., ПК 2.3.	ЛР 1, ЛР 2, ЛР 3, ЛР 5, ЛР 8, ЛР 11
	<b><i>Практические занятия</i></b>		<b>2</b>		
	Практическое занятие 8. «Анализ конфликтных ситуаций»	3	2	ОК 2., ОК 4., ОК 5. ПК 1.3., ПК 2.3.	ЛР 1, ЛР 2, ЛР 3, ЛР 5, ЛР 8, ЛР 11
	Практическое занятие 9. Проведение анализа факторов, влияющих на психологический климат коллектива	3	2	ОК 2., ОК 4., ОК 5. ПК 1.3., ПК 2.3	ЛР 1, ЛР 2, ЛР 3, ЛР 5, ЛР 8, ЛР 11
	<b><i>Самостоятельная работа обучающихся</i></b>		<b>1</b>		
	«Морально-психологический климат коллектива». Сообщение «Варианты решения спорных вопросов». Доклад	3	4	ОК 4., ОК 5., ОК 6.	
<b><i>Итоговый контроль в форме дифференцированного зачета</i></b>			<b>2</b>		
<b><i>Всего:</i></b>			<b>32</b>		

## УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

### **3.1. Материально-техническое обеспечение**

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета общеобразовательных дисциплин

#### **Оборудование учебного кабинета:**

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- учебный комплект пособий и нормативной документации.
- структурно-логические схемы;
- набор презентаций;
- учебно-методический комплект.

#### **Технические средства обучения:**

- компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- мультимедиа проектор;
- интерактивная доска.

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

*Перечень используемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы*

#### **Основные источники (печатные издания):**

1. Шеламова Г.М. Основы культуры профессионального общения. Учебник для НПО М.: «Академия» 2015г.
2. Шеламова Г.М. Основы культуры профессионального общения. Учебник для НПО М.: «Академия» 2015г.

#### **Дополнительные источники (электронные издания):**

3. <http://progressman.ru/communication/>
4. <http://www.litmir.net/bd/?b=172870>
5. <http://www.cfin.ru/press/marketing/2001-3/12.shtml>

#### 4. ХАРАКТЕРИСТИКА ОСНОВНЫХ ВИДОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

<i>Содержание обучения (разделы программы)</i>	<i>Характеристика основных видов деятельности обучающихся (на уровне учебных действий)</i>	<i>Формы и методы оценки</i>
Этика деловых отношений	применяет правила делового этикета; поддерживает деловую репутацию; соблюдает требования культуры речи при устном, письменном обращении.	Наблюдение за выполнением практических работ. Проведение устной беседы. Экспертное оценивание выполненных тестовых заданий. Практическое занятие 1,2.
Основные правила этикета	пользуется простейшими приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; выполняет нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке.	Наблюдение за выполнением практических работ. Проведение устной беседы. Экспертное оценивание выполненных тестовых заданий. Практическое занятие 3,4.
Деловая культура в устной и письменной форме	- следит за мимикой, жестами, пантомимикой в процессе межличностного общения; - применяет правила русского языка при устном и письменном общении; - следит за правильным употреблением слов, их произношением и ударением; - применяет нормы и правила деловой корреспонденции; - использует в речи литературные слова, одобренные нормативной лексикой.	Наблюдение за выполнением практических работ. Проведение устной беседы. Экспертное оценивание выполненных тестовых заданий. Практическое занятие 5,6.
Основы психологии производственных отношений	- соблюдает морально-нравственные правила поведения; - соблюдает правила делового этикета в общении с заказчиками; - регулирует свое поведение при общении с людьми; - следит за культурой речи.	Наблюдение за выполнением практических работ. Проведение устной беседы. Экспертное оценивание выполненных тестовых заданий. Практическое занятие 7.
Основы управления и конфликтологии.	- умеет находить общий язык с разными типами людей, отстаивая свою точку зрения этично; - взаимодействует с покупателями, используя свои деловые качества; - соблюдает нормы этикета при общении с заказчиками, коллегами; - придерживается в коллективе делового стиля общения; - не допускает фамильярности по отношению к покупателям, поставщикам, коллегам; - преподносит себя с положительной стороны.	Наблюдение за выполнением практических работ. Проведение устной беседы. Экспертное оценивание выполненных тестовых заданий. Практическое занятие 8,9.