

Утверждаю:  
И.о директора ГБПОУ ЗКА  
\_\_\_\_\_ /Курбангалиев Т.А./  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.01. ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ**

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по профессии среднего профессионального образования (далее СПО) 38.01.02 Продавец, контролер-кассир, укрупненной группы профессий 38.00.00 Экономика и управление.

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Зауральский колледж агроинженерии.

Разработчик:

Биксаева Назира Галеевна, преподаватель, ГБПОУ ЗКА.

## СОДЕРЖАНИЕ

1.	ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2.	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3.	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12
4.	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## ОП.01. ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ

### 1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки квалифицированных рабочих и служащих в соответствии с ФГОС по профессии СПО 38.01.02 Продавец, контролер-кассир.

Программа учебной дисциплины может быть использована при подготовке рабочих кадров по программам профессионального обучения, переподготовки, повышения квалификации по профессиям 17353 Продавец продовольственных товаров, 17351 Продавец непродовольственных товаров, 12965 Контролер-кассир, 12721 Кассир торгового зала.

### 1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки квалифицированных рабочих и служащих:

Дисциплина входит в общепрофессиональный цикл программы подготовки квалифицированных рабочих и служащих.

### 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, правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;
- налаживать контакты с партнёрами;
- организовывать рабочее место.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- этику деловых отношений;
- основы деловой культуры в устной и письменной форме;
- нормы, правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;
- основные правила этикета;
- основы психологии производственных отношений;
- основы управления и конфликтологии.

Освоение учебной дисциплины должно способствовать формированию следующих **компетенций**:

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.

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

- максимальной учебной нагрузки обучающегося 94 часа, в том числе:
  - обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 84 часа;
  - самостоятельной работы обучающегося 10 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>94</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>84</b>
в том числе:	
- практические занятия	32
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>10</b>
<i>Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета</i>	

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Раздел 1. Этика и культура поведения.</b>		<b>42</b>	
<b>Тема 1.1. Общие сведения об этической культуре</b>	Содержание учебного материала	2	
	1.Понятия «этика», «мораль».		2
	2.Категории этики.		2
	3.Понятия «совесть», «долг», «честь», «достоинство», «скромность», «благородство».		2
	4.Профессиональная этика		
	<b>Практические занятия</b>	2	
	Хорошие манеры как основа этикета		
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i>	2	
Подготовка докладов на тему: «Роль этикета в моей будущей профессии». «Значение культуры речи в профессиональной карьере».			
<b>Тема 1.2. Профессиональная этика</b>	Содержание учебного материала	2	
	1.Понятия «вежливость», «корректность», «такт и чувство меры»		**
	2.Требования покупателя к продавцам		
	3.Требования к внешнему виду и одежде, речи; умение владеть собой		
	<b>Практические занятия</b>	4	
	Решение ситуационных задач. Умеете ли вы излагать свои мысли? Коммуникабельны ли вы?		
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i>	2	
Правила поведения в разных ситуациях			
<b>Тема 1.3. Деловой этикет</b>	Содержание учебного материала	2	
	1.Происхождение слова «этикет»		**
	2.Шесть основных заповедей делового этикета по Джен Ягер		
	3.Обращение, приветствие в деловом этикете		

	<b>Практические занятия</b>	2	
	Этикет приветствий и представлений		
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i>	2	
	Подготовить сообщение на тему: «Комплименты».		
<b>Тема 1.4. Внешний облик человека</b>	Содержание учебного материала	2	
	1.Основные требования к внешнему виду человека.		**
	2.Важные условия элегантности.		
	<b>Практические занятия</b>	2	
	Решение ситуационных задач. Внешний вид делового человека.		
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i>	2	
	Требования к речи		
<b>Тема 1.5. Культура телефонного общения</b>	Содержание учебного материала	2	
	1.Телефонное общение - средство формирования у партнеров вашего имиджа и имиджа предприятия, в котором вы работаете.		**
	2.Рекомендации телефонного общения.		
	3.Нормы этикета во время телефонного разговора.		
	<b>Практические занятия</b>	2	
	«Культура речи» «Правила делового разговора по телефону»		
<b>Тема 1.6. Деловая беседа</b>	Содержание учебного материала	2	
	1.Значение деловой беседы в деловых отношениях.		**
	2.Планирование и этапы деловой беседы		
	<b>Практические занятия</b>	2	
	Методы ведения деловой беседы		
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i>	2	
	Методы воздействия на клиента		
<b>Тема 1.7. Визитная карточка в деловой жизни</b>	Содержание учебного материала	2	
	1.Значение визитных карточек в современном обществе.		**
	2.Типы визитных карточек.		
	3.Правила вручения и получения визитных карточек.		
	<b>Практические занятия</b>	1	

	Оформление визитных карточек2		
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i>	2	
	Выявление происходящих конфликтов и поиск средств их преодоления.		
<b>Тема 1.8. Деловой протокол</b>	Содержание учебного материала	2	
	1.Понятие «делового протокола».		**
	2.Виды деловых протоколов.		
	3.Организация и порядок проведения деловых приемов.		
	<b>Практические занятия</b>	1	
	Деловые приемы		
<b>Тема 1.9. Интерьер рабочего помещения</b>	Содержание учебного материала	2	
	1.Понятие интерьер, его значение в деловом этикете. Принцип рабочего интерьера		**
	2.Важнейшие моменты рабочего интерьера по Джен Ягер		
<b>Тема 1.10. Особенности национальной этики</b>	Содержание учебного материала	2	
	1.Значение знаний национальной этики		**
	2.Общие принципы культуры поведения		
	3.Традиции и особенности национального этикета некоторых стран		
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i>	2	
	Подготовить сообщение «Особенности национального этикета в зарубежных странах»		
<b>Тема 1.11. Подарки в нашей жизни</b>	Содержание учебного материала	2	
	1.Что же такое подарок? Подарок – это знак внимания.		**
	2.Работа и подарок. Работа и цена. Основное предназначение подарков и сувениров в деловой жизни.		
	3.Процедура вручения и принятия подарка в деловой и повседневной жизни.		
	<b>Практические занятия</b>	1	
	Подарки в деловой жизни		
<b>Тема 1.12. Поведение за столом</b>	Содержание учебного материала	2	
	1.Основные правила поведения за столом.		**
	2.Правила беседы за столом.		
	<b>Практические занятия</b>	1	
	Изучение гастрономического этикета		
<b>Раздел 2. Психологические стороны делового общения</b>		<b>18</b>	
<b>Тема 2.1.</b>	Содержание учебного материала	2	



<b>Общение – основа человеческого бытия</b>	1.Общие сведения об основах общения.		**
	2.Основная задача делового общения. Умение общаться.		
	3.Абстрактные типы собеседников.		
	<b>Практические занятия</b>	1	
	Решение психологических тестов: Приятно ли с вами общаться?		
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i>	2	
	Подготовка сообщений на тему: «Вежливость- золотой ключ, которым открываются железные замки людских сердец». «Зависимость профессиональных качеств от психических свойств личности».		
<b>Тема 2.2. Классификация видов общения</b>	Содержание учебного материала	2	
	1.Формы общения – непосредственное, прямое, межличностное, массовое.		**
	2.Три основных типа межличностных отношений в психологии – императивное, манипулятивное, диалогическое.		
	3.Функции общения. Виды общения. Вербальные и невербальные средства общения.		
	<b>Практические занятия</b>	1	
	Классификация общения		
<b>Тема 2.3. Перцептивная сторона общения</b>	Содержание учебного материала	2	
	1.Психологические механизмы общения. их сущность.		**
	2.Понятие «перцептивная сторона общения»		
<b>Тема 2.4. Интерактивная сторона общения</b>	Содержание учебного материала	2	
	1.Первое впечатление о человеке. Факторы, влияющие на восприятие людьми друг друга.		**
	2.Общение как взаимодействие с позиции ориентации его участников.		
	3.Типы взаимодействия - кооперация и конкуренция.		
<b>Тема 2.5. Общение как коммуникация</b>	Содержание учебного материала	2	
	1.Вербальные и невербальные средства коммуникативного общения.		**
	2.Четыре барьеры непонимания – фонетический, семантический, стилистический, логический.		
	3.Виды жестов и «читаемые» позы партнера. Проксемика – нормы пространственной и временной организации общения.		
	<b>Практические занятия</b>	2	
	Невербальные средства общения		

	Решение психологических тестов: Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения		
<b>Тема 2.6. Успех делового общения</b>	Содержание учебного материала	2	
	1.Успешность делового общения и умение слушать собеседника.		**
	2.Рефлексивное и нерефлексивное слушание. Техники общения. Закон психологии «эффект Пигмалиона».		
	3.Правила составления резюме. Подготовка к собеседованию при приеме на работу.		
	<b>Практические занятия</b> Деловые письма	2	
<b>Раздел 3. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении</b>		<b>13</b>	
<b>Тема 3.1. Темперамент</b>	Содержание учебного материала	2	
	1.Понятие индивидуальности. Четыре типа темперамента. Свойства темперамента.		**
	2.Характеристика типов темперамента. Совместимость темпераментов.		
	<b>Практические занятия</b>	1	
	Решение психологических тестов: Тип темперамента.		
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> План - конспект «Типы темперамента. Влияние темперамента на характер человека»	2	
<b>Тема 3.2. Характер и воля</b>	Содержание учебного материала	2	
	1.Понятия характер и воля. Черты, в которых проявляется характер.		**
	2.Основные этапы волевого процесса. Основные волевые качества.		
	3.Приемы, способствующие формированию волевых качеств личности.		
	<b>Практические занятия</b> Решение психологических тестов: Волевой ли вы человек?	1	
<b>Тема 3.3. Способности – важное условие успеха в профессиональной деятельности</b>	Содержание учебного материала	2	
	1.Понятие способности и их связь с деятельностью человека.		**
	2.Виды способностей – общие и специальные.		
	3.Одаренность и талант.		
	<b>Практические занятия</b> Решение психологических тестов: Коммуникативные и организаторские склонности (КОС).	2	
<b>Тема 3.4. Эмоции и чувства</b>	Содержание учебного материала	2	
	1.Классификация эмоций – стенические и астенические.		**

	2.Виды эмоций – настроение, аффект, страсть.		
	3.Виды чувств - нравственные (моральные), интеллектуальные, эстетические. Значение эмоций в жизни человека.		
	<b>Практические занятия</b>	1	
	Решение психологических тестов: Эмоциональная чувствительность.		
<b>Раздел 4. Конфликты в деловом общении</b>		<b>9</b>	
<b>Тема 4.1. Конфликт и его структура</b>	Содержание учебного материала	2	
	1.Почему конфликт является предметом изучения? Понятие и происхождение слова конфликт.		**
	2.Разделение конфликтов по вертикали и горизонтали. Роль конфликтогенов в происхождении конфликтов.		
	3.Типы конфликтогенов и типы конфликтов		
<b>Тема 4.2. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях</b>	Содержание учебного материала	2	
	1.Способы разрешения конфликтов.		**
	2.Деструктивные и конструктивные конфликты.		
	3.Структурный метод устранения конфликтов.		
	4.Самостоятельная работа в конфликтной ситуации. Стратегия «черепашки, акулы, совы и медвежонка».		
	<b>Практические занятия</b>	1	
	Решение психологических тестов: Стратегия поведения в конфликте		
<i>Самостоятельная работа обучающихся</i>	2		
Доклад на тему Стратегии поведения			
<b>Тема 4.3. Правила поведения в конфликтах</b>	Содержание учебного материала	2	
	1.Кодекс поведения в конфликтах.		**
	2.Табу в конфликтной ситуации.		
	<b>Практические занятия</b>	2	
Конфликты в деловом общении			
<b>Дифференцированный зачет</b>		<b>2</b>	
<b>Всего:</b>		<b>84</b>	

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета «Основы деловой культуры».

Оборудование учебного кабинета:

- рабочее место учащихся;
- рабочее место преподавателя;
- учебные наглядные пособия по дисциплине.

Технические средства обучения: интерактивная доска с лицензионным программным обеспечением и мультимедиапроектор.

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Андреева О.Н. Профессия продавец. Практическое пособие / М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2022;
2. Гранаткина Н.В. Товароведение и организация торговли продовольственными товарами: учеб. Пособие для нач. проф. Образования /– 4-е изд., стер. М.: Издательский центр «Академия», 20122;
3. . Памбухчиянц О.В. Пособие для продавца продовольственных товаров. М.: Издательско - торговая корпорация «Дашков и К°», 2022.

Дополнительные источники:

1. Введенская, Л.А., Введенская, Л.Г. Павлова, Е.Ю. Кашаева. Русский язык и культура речи /– Ростов-на-Дону: Феникс, 20021. – 544 с.
2. Кошелева Т.А. Основы делового общения. Учебное пособие. – М. Инфра-М, 2023. – 75 с.
3. Лавриненко В.Н.. Психология и этика делового общения. Учебник для вузов. Под ред. Проф. М. ЮНИТИ-ДАНА, 2023;
4. Лебедева М.М., Холопова, Т.Н. Протокол и этикет для деловых людей / М.: Инфра-М, 1995. – 401 с.
5. В.И. Максимова. Русский язык и культура речи /– М.: Гардарики, 2000. – 413 с.
6. Социальная психология и этика делового общения / Под редакцией профессора В.Н. Лавриненко. – М. : Культура и спорт, ЮНИТИ, 1995. – 160 с.
7. 5. Холопова, Т.Н. Протокол и этикет для деловых людей / Т.Н. Холопова, М.М. Лебедева. – М.: Инфра-М, 1995. – 401 с.
8. Психологические тесты. И.А.Черясова. - М.: РИПОЛ классик, 2010.

#### 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.

<b>Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
<b>умения:</b>	
осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;	практическое занятие
пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	практическое занятие
передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;	контрольная работа
принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме;	практическое занятие
поддерживать деловую репутацию;	опрос
создавать и соблюдать имидж делового человека;	опрос
организовывать рабочее место;	практическое занятие
<b>знания:</b>	
правила делового общения;	опрос
этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами;	опрос
основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования;	практическое занятие
формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;	практическое занятие, опрос
составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары и др.;	контрольная работа
правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.	опрос