

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
«МОРОЗОВСКИЙ АГРОПРОМЫШЛЕННЫЙ ТЕХНИКУМ»

СОГЛАСОВАНО

и.о. директора ООО «Паритет»

 / Е.В. Гурина /

« 28 » _____ 2024 г.



УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБПОУ РО «МАПТ»

 / А.Ю. Прокопенко /

« 28 » _____ 08 2024 г.



РАССМОТРЕНА И РЕКОМЕНДОВАНА
К УТВЕРЖДЕНИЮ

на заседании цикловой методической комиссии об-
щепрофессиональных и специальных дисциплин

Протокол № 1 от 28.08 2024 г.

Председатель ЦМК  Т.И. Федорова /

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01 ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ

Профессия – **38.01.02 «Продавец, контролер-кассир»**

Форма обучения – **очная**

пос. Озёрный

20 г

Программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по профессии среднего профессионального образования (далее – СПО) 100701.01 «Продавец, контролер-кассир», утвержденного Министерством образования и науки РФ приказом от 02.08.2013 года № 723 и зарегистрированного в Министерстве юстиции РФ 20.08.2013 года №29470.

Организация-разработчик: ГБПОУ РО «МАПТ»

Разработчик: _____

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.01 ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих в соответствии с ФГОС по профессии СПО 100701.01 *Продавец, контролер-кассир*.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки).

1.2 Место дисциплины в структуре основной профессиональной программы

В соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом, учебным планом предусмотрено изучение дисциплины ОП.01 Основы деловой культуры в цикле общепрофессиональных дисциплин.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 1-7; ПК 1.1 - 1.4, ПК 2.1 - 2.5, ПК 3.1 - 3.4.

1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания:

<i>Код</i>	<i>Наименование</i>
<i>Общие компетенции</i>	
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.
<i>Профессиональные компетенции</i>	
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.
<i>Умения</i>	
У1	применять правила делового этикета
У2	поддерживать деловую репутацию
У3	соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении
У4	пользоваться простейшими приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения
У5	выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке
У6	налаживать контакты с партнерами
У7	организовывать рабочее место
<i>Знания</i>	
З1	этику деловых отношений
З2	основы деловой культуры в устной и письменной форме
З3	нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке
З4	основные правила этикета
З5	основы психологии производственных отношений
З6	основы управления и конфликтологии

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.01 ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Максимальная учебная нагрузка (всего)	46
Объем образовательной программы учебной дисциплины	32
в т.ч. в форме практической подготовки	16
в т. ч.:	
теоретическое обучение	16
практические занятия	16
контрольная работа <i>(если предусмотрено)</i>	*
<i>Самостоятельная работа</i>	14
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций и личностных результатов ¹ , формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1. Основы деловой культуры.			
Тема 1. Основы этики делового общения	Содержание учебного материала	4/3/6	ОК 1-7; ПК 1.1 - 1.4, ПК 2.1 - 2.5, ПК 3.1 - 3.4.
	1. Общие сведения об этической культуре.	1	
	2. Профессиональная этика.	1	
	3. Общие сведения об этикете.	1	
	4. Речевой этикет.	1	
	Практическое занятие		
	1. Практическое занятие №1 «Культура делового взаимодействия»	1	
	2. Практическое занятие №2 «Культура телефонного общения»	1	
	3. Практическое занятие №3 «Способы аргументации в деловых ситуациях»	1	
	Самостоятельная работа обучающихся	6	
1. Самостоятельная работа №1 «Этика деловых отношений»: <ol style="list-style-type: none"> 1. Подготовить реферат (проект) на одну из предложенных тем: <ul style="list-style-type: none"> - Профессиональная этика; - Понятие и особенности корпоративной этики; - Формы корпоративного общения; - Факторы, способствующие развитию корпоративной этики в организации; - Корпоративная этика и социальная ответственность; - Этические проблемы корпоративных отношений; - Сущность административной этики. 2. Практические задания «Умеете ли Вы слушать?» 			

¹ В соответствии с Приложением 3 ПООП.

Раздел 2. Индивидуальные особенности личности				
Тема 1. Типология личности	Содержание учебного материала		1/1/1	ОК 1-7, ПК 1.3, 2.3.
	1.	Психология личности. Процесс формирования личности.	1	
	Практическое занятие		1	
	1.	Практическое занятие №4 «Основные психологические типы покупателей».		
Тема 2. Темперамент	Содержание учебного материала		1/1/2	ОК 1-7, ПК 1.3, 2.3.
	1.	Психические свойства: темперамент, характер их виды и особенности.	1	
	Практическое занятие		1	
	1.	Практическое занятие №5 «Определение темперамента и его свойств».		
Тема 3. Характер и воля	Содержание учебного материала		1/1/1	ОК 1-7, ПК 1.3, 2.3.
	1.	Эмоции, чувство, воля.	1	
	Практическое занятие		1	
	1.	Практическое занятие №6 «Характер»		
Раздел 3. Коммуникативная компетентность работников торговли	Содержание учебного материала		6/4/2	ОК 1-7, ПК 1.3, 2.3.
	1.	Классификация общения: непосредственное, опосредованное, прямое, косвенное, межличностное.	1	
	2.	Невербальное общение. Психологический контакт. Деловое общение с психологической точки зрения. Типы покупателей и продавцов.	1	
	3.	Нравственные требования к профессиональному поведению продавца: мораль, нравственность, вежливость, тактичность, доброжелательность.	1	

	4.	Барьеры в общении.	1		
	5.	Методы развития коммуникативных способностей.	1		
	6.	Имидж работника торговли. Нормы отношений в коллективе.	1		
	Практическое занятие				
	1.	Практическое занятие №7 «Основные виды коммуникации и деловое общение»	1		
	2.	Практическое занятие №8 «Деловые беседы и консультирование»	1		
	3.	Практическое занятие №9 «Невербальная коммуникация»	1		
	4.	Практическое занятие №10 «Решение ситуационных задач»	1		
	Самостоятельная работа обучающихся				2
1.	Самостоятельная работа №5 «Психология общения» 1. Создать электронную презентацию по теме: «Психологические особенности поведения продавца и покупателя».				
Раздел 4. Конфликты в деловом общении				ОК 1-7, ПК 1.3, 2.3.	
Тема 1. Конфликт и его структура	Содержание учебного материала		2/6/2		
	1.	Конфликты и его структура.	1		
	2.	Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Эмоциональное реагирование в конфликтах.	1		
	Практическое занятие				
	1.	Практическое занятие №11 «Анализ конфликтных ситуаций в торговле»	1		
	2.	Практическое занятие №12 «Деловая игра «Покупатель-продавец»	1		
	3.	Практическое занятие №13 «Анализ конфликтных ситуаций в торговле»	1		
	4.	Практическое занятие №14 «Анализ конфликтных ситуаций в торговле»	1		
	5.	Практическое занятие №15 «Анализ конфликтных ситуаций в торговле»	1		
6.	Практическое занятие №16 «Анализ конфликтных ситуаций в торговле».	1			
Самостоятельная работа обучающихся			2		
1.	Самостоятельная работа №6 «Конфликт и его структура» 1. Подготовить сообщение на тему «Морально-психологический климат коллектива»				
Форма промежуточной аттестации – дифференцированный зачет			1		
Всего: 46			16/16/14		

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.01 ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета «Деловая культура», библиотека и читальный зал 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; мультимедиапроектор.

3.2. Информационное обеспечение обучения

3.2.1. Основные печатные и электронные издания

1. «Деловая культура» Учебник и практикум для СПО/ Лавриненко В.Н., Чернышова Л.И., Кафтан В.В. – М. издательство Юрайт , 2017 г. *электронный ресурс*
2. «Основы деловой культуры»: учебник для студ. Учреждений нач. проф. образования/ Г.М. Шеламова. – М.: Издательский центр «Академия», 2012 г.

3.2.3. Дополнительные источники:

1. Аверченко Л. К. Психология управления: курс лекций. — М; Новосибирск: ИНФРА-М, 1989.

2. Алехина И. Имидж и этикет делового человека — М.: Финансы и статистика, 2001.
3. Архангельская М.Д. Бизнес — этикет, или Игра по правилам. — М.: ЭКСМО-Пресс, 2001.
4. Безюлева Г. В., Чиркова М.А. Развитие коммуникативных качеств учащихся. — М.: Издательство АПО, 2004.
5. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений. — М.: Дело, 2001.
6. Браим И. Культура делового общения. — Минск, 2000.
7. Власова Н. И проснешься боссом: Справочник по психологии управления. — Новосибирск: ИНФРА-М, 1994.
8. Волкова А. И. Психология общения: учебное пособие для ССУЗов. — Ростов н/Д: Феникс, 2006.
9. Измайлова М.А. Психология и этика торговли. — М.: Издательский центр «Академия», 2009.
10. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений. — СПб.: Питер, 2010.
11. Коноваленко М. К. Деловые коммуникации: учебник и практикум / М. Ю. Коноваленко. — М.: Издательство Юрайт, 2016.
12. Кругляницо Т.А. и др. Этика. — М.: Спектр, 1994.
13. Курбатов В. И. Конфликтология. — Ростов н/Д: Феникс, 2009.
14. Мириманова М. С. Конфликтология: учебник для студ. сред. пед. учеб. заведений. — М.: Издательский центр «Академия», 2003.
15. Морозов А.В. Деловая психология — СПб.: Союз, 2000.
16. Ниренберг Дж., Калеро Г. Читать человека как книгу. — М.: Экономика: Академия здоровья, 1990.
17. Пиз А. Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам. — Н. Новгород: Ай-Кью, 1992.
18. Психология и этика делового общения / под ред. В. Н. Лавриненко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: ЮНИТИ, 1997.
19. Рогов Е.И. Психология общения. — М.: Владос, 2001.

20. Руденко А.М., Самыгин С. И. Деловое общение: учебное пособие. — М.: КноРус, 2010.
21. Самыгин С. И., Столяренко А.Д. Психология управления. — Ростов н/Д: Феникс, 1997.
22. Соловьев Э.Я. Современный этикет. Деловой протокол. — М., 2005.
23. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления: учебник для ССУЗов. — Ростов н/Д: Феникс, 2009.
24. Шейнов В.П. Искусство торговли. Эффективная продажа товаров и услуг. — М.: АСТ; Минск: Харвест, 2007.
25. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. — М.: Издательский центр «Академия», 2010.
26. Шеламова Г.М. Этикет делового общения. — М.: Издательский центр «Академия», 2009.
27. Ягер Дж. Деловой этикет. Как выжить и преуспеть в мире бизнеса. — М.: Джон Уайтли энд Санз, 1994.

Интернет-ресурсы:

<http://www.madrace.ru>

<http://www.narod.ru>

<http://www.debryansk.ru>

<http://www.restorator.name>

<http://www.ciystalset.ru>

<http://www.psylib.org.ua>

<http://www.psyworld.org.ru>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.01 ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ

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
уметь:	
У1-применять правила делового этикета;	Текущий контроль: Самостоятельная работа №1 «Этика деловых отношений» Промежуточная аттестация: Дифференцированный зачет
У2-поддерживать деловую репутацию;	Текущий контроль: Практическое занятие №1 «Культура делового взаимодействия» Промежуточная аттестация: Дифференцированный зачет
У3-соблюдать требования культуры речи при устном, письменном общении;	Текущий контроль: Практическое занятие №7«Основные виды коммуникации и деловое общение» Практическое занятие №9 «Невербальная коммуникация» Промежуточная аттестация: Дифференцированный зачет
У4-пользоваться простейшими приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	Текущий контроль: Практическое занятие №1 «Культура делового взаимодействия» Практическое занятие №8 «Деловые беседы и консультирование» Самостоятельная работа №2 «Типы личности в рамках сенсорной типологии» Промежуточная аттестация: Дифференцированный зачет
У5-выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профес-	Текущий контроль: Практическое занятие №2 «Культура

<p>сиональной обстановке;</p>	<p>телефонного общения» Практическое занятие №5 «Определение темперамента и его свойств». Промежуточная аттестация: Дифференцированный зачет</p>
<p>У6-налаживать контакты с партнерами;</p>	<p>Текущий контроль: Практическое занятие №3 «Способы аргументации в деловых ситуациях» Практическое занятие №4 «Основные психологические типы покупателей». Практическое занятие №10 «Решение ситуационных задач» Практическое занятие №11 «Анализ конфликтных ситуаций в торговле» Практическое занятие №12 «Деловая игра «Покупатель-продавец» Практическое занятие №13 «Анализ конфликтных ситуаций в торговле» Практическое занятие №14 «Анализ конфликтных ситуаций в торговле» Практическое занятие №15 «Анализ конфликтных ситуаций в торговле» Практическое занятие №16 «Анализ конфликтных ситуаций в торговле». Промежуточная аттестация: Дифференцированный зачет</p>
<p>У7-организовывать рабочее место;</p>	<p>Текущий контроль: Практическое занятие №10 «Решение ситуационных задач» Практическое занятие №11 «Анализ конфликтных ситуаций в торговле» Практическое занятие №12 «Деловая игра «Покупатель-продавец» Практическое занятие №13 «Анализ конфликтных ситуаций в торговле» Практическое занятие №14 «Анализ конфликтных ситуаций в торговле» Практическое занятие №15 «Анализ конфликтных ситуаций в торговле» Практическое занятие №16 «Анализ конфликтных ситуаций в торговле». Промежуточная аттестация: Дифференцированный зачет</p>
<p>знать:</p>	

31-этику деловых отношений;	<p>Текущий контроль: Устный опрос Тест №1 «Основы этики делового общения» Самостоятельная работа №1 «Этика деловых отношений»</p> <p>Промежуточная аттестация: Дифференцированный зачет</p>
32-основы деловой культуры в устной и письменной форме;	<p>Текущий контроль: Устный опрос Тест №1 «Основы этики делового общения»</p> <p>Промежуточная аттестация: Дифференцированный зачет</p>
33-нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;	<p>Текущий контроль: Устный опрос Тест №5 «Понятие общения, его структура, функции и виды» Самостоятельная работа №5 «Психология общения»</p> <p>Промежуточная аттестация: Дифференцированный зачет</p>
34-основные правила этикета;	<p>Текущий контроль: Устный опрос Тест №1 «Основы этики делового общения»</p> <p>Промежуточная аттестация: Дифференцированный зачет</p>
35-основы психологии производственных отношений;	<p>Текущий контроль: Устный опрос Тест №2 «Личность» Тест №3 «Темперамент» Тест №4 «Характер» Практическое занятие №6 «Характер» Самостоятельная работа №3 «Темперамент» Самостоятельная работа №4 «Характер и воля»</p> <p>Промежуточная аттестация: Дифференцированный зачет</p>
36-основы управления и конфликтологии.	<p>Текущий контроль: Устный опрос Тест №6 «Природа конфликта» Самостоятельная работа №6 «Конфликт и его структура»</p>

	Промежуточная аттестация: Дифференцированный зачет
--	--