



**УТВЕРЖДАЮ**  
Директор ЧПОУ «КУП»



**А.А.Батрак**  
« 01 » апреля 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
учебной дисциплины  
**ОП.01 Основы деловой культуры**

**Профессия 38.01.02 Продавец, контролёр-кассир**

**на базе среднего общего образования**

**Форма обучения \_\_\_\_\_ очная**

**Срок освоения \_\_\_\_\_ 10 месяцев**

**Москва**  
**2022**

Рабочая программа учебной  
дисциплины ОП.01 Основы  
деловой культуры разработана на  
основе ФГОС СПО по профессии  
38.01.02 Продавец, контролер-  
кассир и примерной  
образовательной программы

**Организация разработчик:** Частное профессиональное образовательное учреждение колледж управления и производства

Рассмотрена и одобрена:

ПЦК Социально-экономического профиля и ПЦК Технологического профиля

Протокол № 4 от «31» марта 2022 г

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	стр. 4
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	6
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	12
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	14
<b>5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	

# **1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

## **Основы деловой культуры**

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

Рабочая программа учебной дисциплины Основы деловой культуры является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по профессии СПО 38.01.02 Продавец, контролер-кассир, по укрупненной группе 38.00.00. Экономика и управление.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть реализована с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий в предусмотренных законодательством формах обучения или при их сочетании, при проведении учебных занятий, практик, текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся. Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке.

Реализация учебной дисциплины предусматривает проведение лабораторных и практических работ в форме практической подготовке обучающихся.

Практическая подготовка при реализации учебной дисциплины организуется путем проведения практических занятий, практикумов, лабораторных работ и иных аналогичных видов учебной деятельности, предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью, а также демонстрацию практических навыков, выполнение, моделирование обучающимися определенных видов работ для решения практических задач, связанных с будущей профессиональной деятельностью в условиях, приближенных к реальным профессиональным.

**1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

**1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:**

- 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 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.

#### **1.4. Общие компетенции:**

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

- применение экологических знаний в своей будущей профессии.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы решения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

- Соблюдение законов экологии с целью недопущения региональных катастроф и кризисов;

определение цели и последовательности выполнения работы, обобщение результатов.

ОК 3. Оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

- Определение негативного влияния загрязнений на окружающую среду и здоровье человека.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

- обоснованность применения информационно-коммуникационных технологий для совершенствования знаний по экологии;

- результативность и широта использования информационно-коммуникационных технологий при решении экологических задач.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, взаимодействовать с руководством, коллегами и социальными партнерами.

- четкое выполнение обязанностей при работе в команде и / или выполнении задания в группе;

- соблюдение норм профессиональной этики при работе в команде.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

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

максимальной учебной нагрузки обучающегося 77 часов, в том числе:  
 обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 51 часов;  
 самостоятельной работы обучающегося 26 часов.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

<b>Вид учебной работы</b>	<b><i>Объем часов</i></b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	77
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	51
в том числе:	
практические занятия в форме практической подготовки	16
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	26
в том числе:	
внеаудиторная самостоятельная работа	
<i>Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета</i>	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «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>Введение</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Общие сведения о дисциплине. Предмет и задачи курса. История развития деловой этики в России	1	2
<b>Тема 1. Этика деловых отношений</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Профессиональная этика. Формирование и виды профессиональной этики. Принципы этики деловых отношений. Кодексы профессиональной этики. Правила поведения продавца.	9	2
	<b>Практические занятия</b> №1. Демонстрационно-ролевая игра «Переговоры по телефону» №2. Решение ситуационных задач «Последствия несоблюдения делового этикета»	2	3
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> «Деловые приемы». Сообщение «Коммуникативная культура в деловом общении». Доклад	6	3
<b>Тема 2. Основные правила этикета</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Этикет. Нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке. Основные элементы делового этикета. Составляющие внешнего вида. Понятие корпоративного имиджа	10	2
	<b>Практические занятия</b> №3. Решение профессиональных задач: «Применение правил делового этикета». №4. Изучение корпоративного имиджа торговых предприятий и разработка его элементов	4	3
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> «Средства общения». Сообщение «Роль делового этикета в моей будущей профессии». Доклад	6	3

<b>Тема 3. Деловая культура в устной и письменной форме</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Культура общения. Виды речи. Основные требования к речи. Понятие о культуре общения. Речевой этикет. Этика различных видов речевого воздействия в деловых отношениях	10	2
	<b>Практические занятия</b> №5. Составление резюме и письма с просьбой о приеме на работу №6. Составление письма «Выражение благодарности за прием»	2	3
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> «Коммуникативные качества речи». Сообщение «Значение культуры речи в профессиональной карьере». Доклад	6	3
<b>Тема 4. Основы психологии производственных отношений</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Психология общения. Психологический контакт. Деловое общение с психологической точки зрения. Коммуникативные умения и навыки. Уровни межличностного взаимодействия. Особенности и формы межличностного взаимодействия в деловой среде	10	2
	<b>Практические занятия</b> №7. Освоение различной техники и приемов общения. №8. Демонстрационно-ролевая игра «Обслуживание различных типов покупателей»	4	3
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> «Психологическая сторона процесса покупки». Сообщение «Роль невербальных средств в общении людей». Доклад	4	3
<b>Тема 5. Основы управления и конфликтологии</b>	<b>Содержание учебного материала.</b> Конфликты. Понятие о конфликте, его модели развития. Исходы конфликтов и способы их разрешения. Основы управления персоналом торговых предприятий.	10	2
	<b>Практические занятия</b> №9. Решение профессиональных задач: «Анализ конфликтных ситуаций» №10. Проведение анализа факторов, влияющих на психологический климат коллектива	4	3
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> «Морально-психологический климат коллектива». Сообщение	6	3



	«Варианты решения спорных вопросов». Доклад		
<b>Дифференцированный зачет</b>		<b>1</b>	

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **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**

##### **Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

Основные источники:

1. Козюлина Н.С. Продавец, Контролер-кассир: Учебник. 5-е изд., перераб. и доп. –М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2011.-428с
2. Кошечкина И.П., Канке А.А. Профессиональная этика и психология делового общения.-М.,:ИД «Форум»:ИНФРА-М,2009.
- 3.Лисенкова О.Ю. Этика и психология деловых отношений. М., Дрофа, 2004 г.
- 4.Сандомирский М.Е. Психология коммерции.-М.,Академия,2006 г.
5. Сорокина Л.С. Основы делового общения. М., Дрофа,2005 г.
6. Шеламова Г.М. Деловая культура взаимодействия. М., Академия, 2007
7. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. М., Академия, 2007
8. Федцов В.Г. Культура сервиса Учебно-практическое пособие.-М.: «Издательство ПРИОР», 2001.-208с.

Дополнительные источники:

1. Кубейн Н.Р. Как стать великим продавцом. М., Эксмо,2006 г.
2. Рубцова Л.И., Чеботарева В.Н. Продавец мелкорозничной торговой сети.- Ростов н/Д: «Феникс», 2001.- 128 с
3. Радужан М.Ю. Митева И.Ю. Курс продавца консультанта. ( Серия «Легкая работа с трудным клиентом») . – М.: ИКЦ «МарТ»; Ростов н/Д: «МарТ», 2004.-192 с.

Интернет –ресурсы

<http://progressman.ru/communication/>

<http://www.litmir.net/bd/?b=172870>

<http://www.cfin.ru/press/marketing/2001-3/12.shtml>

#### 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.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<b>умения</b>	
применять правила делового этикета;	Выполнение практических задач Анализ выполнения заданий для самостоятельной работы
поддерживать деловую репутацию;	Эссе
соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении;	Выполнение практических задач Анализ выполнения заданий для самостоятельной работы
пользоваться простейшими приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	Оценка практических умений. Решение ситуационных задач
выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;	Выполнение практических задач
налаживать контакты с партнерами;	Оценка практических умений
организовывать рабочее место;	Оценка практических умений
<b>знания</b>	
этика деловых отношений;	Тестирование Решение конкретных ситуаций
основы деловой культуры в устной и письменной форме;	Анализ выполнения заданий для самостоятельной работы
нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;	Ролевая игра Анализ выполнения заданий для самостоятельной работы
основные правила этикета;	Тестирование
основы психологии производственных отношений;	Анализ выполнения задания для самостоятельной работы Решение ситуационных задач
основы управления и конфликтологии	Решение ситуационных задач Ролевая игра

## 5.МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В соответствии с рабочей программой разработаны методические рекомендации в соответствии ФГОС. К основным видам учебных занятий отнесены практические занятия, лабораторные работы, самостоятельные работы, направленные на экспериментальное подтверждение теоретических положений и формирование учебных и компетентност-ных профессиональных практических умений. Они составляют важную часть теорети-ческой и практической подготовки.

Под руководством преподавателя обучающиеся выполняют практическое задание (в том числе в форме практической подготовки) пошаговым методом в соответствии с разработанными методическими материалами.

В индивидуальном опросе при проверке практической работы преподаватель выставя-ет обучающему оценку за это практическое задание (в том числе в форме практической подготовки).