

Министерство образования, науки и молодежи Республики Крым
Алуштинский филиал Государственного бюджетного профессионального
образовательного учреждения Республики Крым
«Романовский колледж индустрии гостеприимства»

УТВЕРЖДЕНО

Заведующий Алуштинским филиалом ГБПОУ РК
«Романовский колледж индустрии гостеприимства»

_____ А. Р. Балабанова

« _____ » _____ 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.01 ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ**

профессия 38.01.02 ПРОДАВЕЦ, КОНТРОЛЕР-КАССИР



г. Алушта, 2023

Рабочая программа учебной дисциплины «Основы деловой культуры» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии: 38.01.02 Продавец, контролер-кассир, входящей в укрупненную группу 38.00.00 Экономика и управление.

Организация-разработчик: Алуштинский филиал Государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения Республики Крым «Романовский колледж индустрии гостеприимства»

Разработчик: Криворучко Е. Н., преподаватель высшей категории АФ ГБПОУ РК «РКИГ»

Рабочая программа учебной дисциплины «Основы деловой культуры» рассмотрена на заседании ЦМК общепрофессиональных и профессиональных дисциплин

Протокол № __ от «__» _____ 2023 г.
Председатель ЦМК _____ Т. Ю. Дубова

Рабочая программа общеобразовательной дисциплины «Основы деловой культуры» рекомендована методическим советом АФ ГБПОУ РК «РКИГ» при реализации основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по профессии 38.01.02 Продавец, контролер-кассир

Протокол № __ от «__» _____ 2023 г.
Методист _____ С. И. Крамар

СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1. Общая характеристика рабочей программы учебной дисциплины	4
2. Структура и содержание учебной дисциплины	6
3. Условия реализации учебной дисциплины	11
4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины	12

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ»

1.1. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная дисциплина «Основы деловой культуры» является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по профессии 38.01.02 Продавец, контролер-кассир.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 1, ОК 2, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 1	<ul style="list-style-type: none"> • 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; 	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
ОК 2		
ОК 3		
ОК 4		
ОК 5		
ОК 6		
ОК 7		
ПК 1.1		
ПК 1.2		
ПК 1.3		
ПК 1.4		
ПК 2.1		
ПК 2.2		
ПК 2.3		
ПК 2.4		
ПК 2.5		
ПК 3.1		
ПК 3.2		
ПК 3.3		
ПК 3.4		

Освоение дисциплины обеспечивает достижение обучающимися следующих личностных результатов реализации программы воспитания:

ЛР №	Расшифровка
ЛР 2	Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в

	деятельности общественных организаций.
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 4	Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».
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 6	Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.
ЛР 7	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.
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 9	Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.
ЛР 10	Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.
ЛР 11	Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.
ЛР 13	Способный в цифровой среде использовать различные цифровые средства, позволяющие во взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей; стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».
ЛР 14	Способный ставить перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых средств; содействующий поддержанию престижа своей профессии и образовательной организации.

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	23
теоретическое обучение	13
практические занятия	23
<i>Самостоятельная работа</i>	18
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	2

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад. час. / в т. ч. в форме практической подготовки	Домашнее задание	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4	5
Введение	Содержание учебного материала	1		
	1. Общие сведения о дисциплине. Предмет, цели и задачи курса. История развития деловой этики в России	1	О. 1 с. 9 – 16	ОК 1
Тема 1. Этика деловых отношений. Основные правила этикета	Содержание учебного материала	14		ОК 1 – 7 ПК 1.1 – 1.4 ПК 2.1 – 2.5 ПК 3.1 ПК 3.3 – 3.4 ЛР 2 – 11, ЛР 13 – 14
	2. Общие сведения об этической культуре. Профессиональная этика	1	СР № 1	
	3. Общие сведения об этикете. Речевой этикет	1	О. 1 с. 52 – 61	
	В том числе практических занятий			
	4. Практическое занятие № 1. Этическая культура	1	СР № 2	
	5. Практическое занятие № 2. Правила поведения и общения продавца	1	О. 1 с. 40 – 42	
	6. Практическое занятие № 3. Применение правил делового этикета	1	О. 1 с. 37, вопр. 1	
	7. Практическое занятие № 4. Написание деловых писем	1	О. 1 с. 37 – 40, 43 – 49	
	8. Практическое занятие № 5. Написание деловых писем	1	СР № 3	
	Содержание учебного материала			
	9. Культура телефонного общения	1	О. 1 с. 26 – 29	
В том числе практических занятий				
10. Практическое занятие № 6. Переговоры по телефону	1	СР № 4		
Содержание учебного материала				
11. Организация рабочего места. Имидж работника торговли	1	О. 1 с. 55 – 58		

	В том числе практических занятий			
	12. Практическое занятие № 7. Организация рабочего места сотрудника	1	СР № 5	
	13. Практическое занятие № 8. Разработка элементов корпоративного имиджа	1	О. 1 с. 50 – 52	
	14. Практическое занятие № 9. Разработка элементов корпоративного имиджа	1	СР № 6	
	15. Практическое занятие № 10. Внешний облик делового человека	1	О. 1 с. 26, вопр. 2	
	Самостоятельная работа обучающихся			
	Самостоятельная работа № 1. Подготовка сообщения на тему: «Правила этикета народов разных стран».	1		
	Самостоятельная работа № 2. Подготовка сообщения на тему: «Поведение за столом».	1		
	Самостоятельная работа № 3. Изготовление своей визитной карточки.	2		
	Самостоятельная работа № 4. Выполнение тестовых заданий.	1		
	Самостоятельная работа № 5. Работа с психологическими тестами.	1		
	Самостоятельная работа № 6. Подготовка презентации на тему: «Внешний вид делового человека».	3		
Тема 2. Основы психологии производствен- ных отношений	Содержание учебного материала	13		ОК 1 – 6 ПК 1.1 – 1.4 ПК 2.3 ПК 2.7 ПК 3.3 – 3.5 ЛР 2 – 11, ЛР 13 – 14
	16. Типология личности. Темперамент. Характер и воля	1	О. 1 с. 120, вопр. 3, 5, 6	
	В том числе практических занятий			
	17. Практическое занятие № 11. Обслуживание различных типов покупателей	1	СР № 7	
	18. Практическое занятие № 12. Обслуживание различных типов покупателей	1	СР № 8	
	Содержание учебного материала			
	19. Характеристика общения. Коммуникативная сторона общения	1	О. 1 с. 65, вопр. 4, 5	
	20. Барьеры в общении. Невербальное общение	1	Д. 7 с. 85 – 86, вопр. 1 – 6	
	В том числе практических занятий			
21. Практическое занятие № 13. Применение приёмов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	1	О. 1 с. 121 – 123		

	22. Практическое занятие № 14. Применение приёмов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	1	СР № 9	
	23. Практическое занятие № 15. Освоение различных техник и приемов общения	1	СР № 10	
	Содержание учебного материала			
	24. Методы развития коммуникативных способностей	1	О. 1 с. 93 – 98; с. 107, вопр. 1, 4	
	В том числе практических занятий			
	25. Практическое занятие № 16. Освоение приёмов профессионального консультирования	1	СР № 11	
	26. Практическое занятие № 17. Освоение приёмов профессионального консультирования	1	СР № 12	
	27. Практическое занятие № 18. Роль критики и комплиментов	1	О. 1 с. 124 – 129; с. 129, вопр. 7	
	28. Практическое занятие № 19. Устранение возражений и ускорение продаж	1	О. 1 с. 30 – 37	
	Самостоятельная работа обучающихся			
	Самостоятельная работа № 7. Подготовка сообщения на тему: «Влияние индивидуальных особенностей личности в проведении деловых переговоров».	1		
	Самостоятельная работа № 8. Подготовка сообщения на тему: «Вербальные и невербальные средства общения».	1		
	Самостоятельная работа № 9. Подготовка сообщения на тему: «Особенности общения в торговле».	1		
	Самостоятельная работа № 10. Работа с психологическими тестами.	1		
	Самостоятельная работа № 11. Выполнение тестовых заданий.	1		
	Самостоятельная работа № 12. Подготовка сообщения на тему: «Способы аргументации в производственных ситуациях».	1		
Тема 3. Основы управления и конфликтолог- гии	Содержание учебного материала	6		ОК 1 – 7 ПК 1.1 – 1.4 ПК 2.1 – 2.5 ПК 3.1 – 3.4 ЛР 2 – 11,
	29. Основы управления персоналом торговых предприятий	1	О. 1 с. 103 – 107	
	В том числе практических занятий			
	30. Практическое занятие № 20. Управление персоналом торговых предприятий	1	СР № 13	

31. Практическое занятие № 21. Управление персоналом торговых предприятий	1	СР № 14	
Содержание учебного материала			
32. Конфликт и его структура. Стратегия поведения в конфликтной ситуации	1	СР № 15	
В том числе практических занятий			
33. Практическое занятие № 22. Анализ конфликтных ситуаций	1	Повторить пройденный материал	
34. Практическое занятие № 23. Анализ конфликтных ситуаций	1	Подготовиться к дифференцированному зачету	
Самостоятельная работа обучающихся			
Самостоятельная работа № 13. Работа с психологическими тестами.	1		
Самостоятельная работа № 14. Подготовка сообщения на тему: «Психологическая сторона процесса покупки».	1		
Самостоятельная работа № 15. Подготовка сообщения на тему: «Конфликты в сфере обслуживания». Составление блок-схемы конфликта, анализ причин его возникновения. Разработка способов разрешения конфликтов	1		
35. Промежуточная аттестация	1		
36. Промежуточная аттестация	1		
Всего:	54		

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены следующие специальные помещения: учебный кабинет «Деловая культура».

Оборудование учебного кабинета:

- учебно-методическое обеспечение дисциплины;
- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя.

Технические средства обучения:

- Персональный компьютер (ноутбук).
- ЖК-телевизор.
- DVD-проигрыватель.
- Аудиовоспроизводящая аппаратура.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Перечень рекомендуемых учебных изданий, дополнительной литературы, Интернет-ресурсов

Основные источники:

1. Шеламова Г. М. Деловая культура и психология общения: учеб. для студ. учреждений сред. проф. образования / Г. М. Шеламова. – 18-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2020. – 192 с.

Дополнительные источники:

1. Деловой этикет: 2-е изд. перераб. и доп. – К. «Альтерпресс», 2001. – 352 с., ил.
2. Карнеги Д. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей: Пер. с англ./Общ. ред. и предисл. В. П. Зинченко и Ю. М. Жукова. – Л.: Лениздат, 1991. – 708.
3. Кановская М. Б. Этикет / М. Б. Кановская. – М.: АСТ; СПб.: Сова, 2005. – 477 [3] с.: ил.
4. Кибанов А. Я., Захаров Д. К., Коновалова В. Г. Этика деловых отношений: Учебник / Под. ред. А. Я. Кибанова. – М.: ИНФРА-М, 2006. – 368 с.
5. Некрасов А. И. Этика: Учебное пособие. Издание второе, переработанное. – Х.: ООО «Одиссей», 2007. – 384 с.
6. Саммерс Х., Уотсон Э. Книга удачи / Х. Саммерс, Э. Уотсон; пер. с англ. Е. А. Бакушева. – 2-е изд. – Мн.: «Попурри», 2007. – 288 с.
7. Шеламова Г. М. Основы культуры профессионального общения: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / Г. М. Шеламова. – 3-е изд. стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 160 с.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, подготовки сообщений, презентаций, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:		
- этику деловых отношений;	Владеет этикой деловых отношений.	- устный опрос; - фронтальная беседа; - практические занятия; - оценка выполнения самостоятельной (внеаудиторной) работы; - дифференцированный зачет
- основы деловой культуры в устной и письменной форме;	Владеет основами деловой культуры в устной и письменной форме.	
- нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;	Соблюдает нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке.	
- основные правила этикета;	Применяет основные правила этикета.	
- основы психологии производственных отношений;	Знает основы психологии производственных отношений.	
- основы управления и конфликтологии.	Знает основы управления и конфликтологии.	
В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:		
- применять правила делового этикета;	Применяет правила делового этикета.	
- поддерживать деловую репутацию;	Поддерживает деловую репутацию.	
- соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении;	Соблюдает требования культуры речи при устном, письменном обращении.	
- пользоваться простейшими приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	Использует простейшие приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	
- выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;	Выполняет нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке.	

- налаживать контакты с партнерами;	Налаживает контакты с партнерами.	
- организовывать рабочее место.	Организовывает рабочее место.	
В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен овладеть общими компетенциями:		
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Понимает 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.	Организовывает 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.	Анализирует рабочую ситуацию, осуществляет текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, несет ответственность за результаты своей работы.	
ОК 4. Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.	Осуществляет поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.	
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Использует информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	
ОК 6. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.	Работает в команде, эффективно общается с коллегами, руководством, клиентами.	
ОК 7. Соблюдать правила реализации товаров в соответствии с действующими санитарными нормами и правилами, стандартами и Правилами продажи товаров.	Соблюдает правила реализации товаров в соответствии с действующими санитарными нормами и правилами, стандартами и Правилами продажи товаров.	
В результате освоения учебной дисциплины		

обучающийся должен овладеть профессиональными компетенциями:		
ПК 1.1. Проверять качество, комплектность, количественные характеристики непродовольственных товаров.	Проверяет качество, комплектность, количественные характеристики непродовольственных товаров.	
ПК 1.2. Осуществлять подготовку, размещение товаров в торговом зале и выкладку на торговом-технологическом оборудовании.	Осуществляет подготовку, размещение товаров в торговом зале и выкладку на торговом-технологическом оборудовании.	
ПК 1.3. Обслуживать покупателей и предоставлять достоверную информацию о качестве, потребительских свойствах товаров, требованиях безопасности их эксплуатации.	Обслуживает покупателей и предоставляет им достоверную информацию о качестве, потребительских свойствах товаров, требованиях безопасности их эксплуатации.	
ПК 1.4. Осуществлять контроль за сохранностью товарно-материальных ценностей.	Осуществляет контроль за сохранностью товарно-материальных ценностей.	
ПК 2.1. Осуществлять приемку товаров и контроль за наличием необходимых сопроводительных документов на поступившие товары.	Осуществляет приемку товаров и контроль за наличием необходимых сопроводительных документов на поступившие товары.	
ПК 2.2. Осуществлять подготовку товаров к продаже, размещение и выкладку.	Осуществляет подготовку товаров к продаже, размещение и выкладку.	
ПК 2.3. Обслуживать покупателей, консультировать их о пищевой ценности, вкусовых особенностях и свойствах отдельных продовольственных товаров.	Обслуживает покупателей, консультирует 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.	Соблюдает условия хранения, сроки годности, сроки хранения и сроки реализации продаваемых продуктов.	
ПК 2.5. Осуществлять эксплуатацию торгового-	Осуществляет эксплуатацию торгового-	

технологического оборудования.	оборудования.	
ПК 3.1. Соблюдать правила эксплуатации контрольно-кассовой техники (ККТ) и выполнять расчетные операции с покупателями.	Соблюдает правила эксплуатации контрольно-кассовой техники (ККТ) и выполнять расчетные операции с покупателями.	
ПК 3.2. Проверять платежеспособность государственных денежных знаков.	Проверяет платежеспособность государственных денежных знаков.	
ПК 3.3. Проверять качество и количество продаваемых товаров, качество упаковки, наличие маркировки, правильность цен на товары и услуги.	Проверяет качество и количество продаваемых товаров, качество упаковки, наличие маркировки, правильность цен на товары и услуги.	
ПК 3.4. Оформлять документы по кассовым операциям.	Оформляет документы по кассовым операциям.	