

Министерство образования, науки и молодёжной политики  
Краснодарского края  
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
Краснодарского края  
«Краснодарский торгово-экономический колледж»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОП.01 Основы деловой культуры  
для профессии социально-экономического профиля:  
38.01.02 Продавец, контролер-кассир

2022

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## ОП.01 Основы деловой культуры

### 1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 38.01.02 Продавец, контролер-кассир.

**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:** В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

**У1.** Соблюдать правила профессиональной этики;

**У2.** Применять различные средства, техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности;

**У3.** Использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

**У4.** Выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;

**У5.** Налаживать контакты с партнерами, коллегами.

**У6.** Определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать:**

**З1.** Основы профессиональной этики;

**З2.** Эстетику внешнего облика продавца, контролёра-кассира;

**З3.** Психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности продавца, контролёра-кассира;

**З4.** Механизмы взаимопонимания в общении;

**З5.** Техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;

**З6.** Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности

### **Профессиональные и общие компетенции**

В результате контроля и оценки по дисциплине «Основы деловой культуры» осуществляется комплексная проверка

#### **общих компетенций:**

**ОК.1.** Понимать сущность и социальную значимость своей 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.** Готовить к работе производственное помещение и поддерживать его санитарное состояние

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

**профессиональных компетенций:**

**ПК.01.** Соблюдать правила профессиональной этики

**ПК.02.** Определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности

**ПК.03.** Владеть различными средствами, техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности

**1.4. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося 51 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 36 часа;

практические занятия 18 час.;

самостоятельной работы обучающегося 15 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>            | 51                        |
| <b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b> | 36                        |
| в том числе:  |                           |
| лабораторные занятия                                    | -                         |
| практические занятия                                    | 18                        |
| контрольные работы                                      | -                         |
| курсовая работа (проект)                                | -                         |
| <b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>      | 15                        |
| в том числе:  |                           |
| самостоятельная работа над курсовой работой (проектом)  | -                         |
|   |                           |
| Итоговая 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, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) | Объем часов | Уровень освоения |
|---|--|-------------|------------------|
| 1   | 2  | 3           | 4                |
| <b>Раздел 1. Цели и основные задачи предмета</b>                                    |  |             |                  |
| Тема 1.1.   | Цели и основные задачи предмета  | 2           | 1                |
|   | 1   Определение деловой культуры   |             |                  |
|   | 2   Цель изучения основ деловой культуры   |             |                  |
|   | 3   Задачи изучения предмета   |             |                  |
| Тема 1.2.   | Эстетическая культура.   | 2           | 1                |
|   | 1   Области эстетической деятельности человека.  |             |                  |
|   | 2   Сферы эстетической культуры архитектура, искусство, дизайн.  |             |                  |
|   | 3   Эстетической воспитание. Эстетический вкус.  | 2           |                  |
|   | Самостоятельная работа обучающихся:<br>работа с литературой;<br>написание реферата   |             |                  |
|   | Практическое занятие:<br>Упражнение по формированию и применению этики и эстетики.   |             |                  |
|   | Тема 1.3.  |             |                  |
| Этическая культура.   |  |             |                  |
| 1   Понятие этики, морали, нравственности.  |  |             |                  |
| 2   Поведение человека: правила и: нормы.   | 2  | 2           |                  |
| 3   Этикет. Сфера действия этикета.   |  |             |                  |
| Самостоятельная работа обучающихся:<br>работа с литературой;<br>написание реферата. |  |             |                  |
| Тема 1.3.   | Практическое занятие:<br>Упражнение по применению основных правил этикета.   | 2           | 2                |
|   | <b>Раздел 2. Психология общения.</b>   |             |                  |

|   |  |  |   |   |
|---|--|--|---|---|
| Тема 2.1.   | Психология общения.  |  | 6 | 3 |
|   | 1  | Основные сведения о науке психологии. Понятие о психике. Психические процессы, свойства. |   |   |
|   | 2  | Психологические основы общения, психологический контакт.                                 |   |   |
|   | 3  | Деловое общения с психологической точки зрения. Коммуникативные умения и навыки.         |   |   |
|   | Самостоятельная работа обучающихся:<br>работа с литературой;<br>написание реферата.  |  | 2 |   |
| Практическое занятие:   |  | 2  |   |   |
| Тема 2.2.   | Культура общения.  |  | 4 |   |
|   | 1  | Коммуникация. Средства вербального общения. Невербальные средства общения.               |   |   |
|   | 2  | Этикет в деловом общении. Стили общения. Основные правила поведенческого этикета.        |   |   |
|   | 3  | Имидж делового человека.   |   |   |
| Самостоятельная работа обучающихся<br>самостоятельная работа с литературой;<br>написание реферата.              |  | 2  |   |   |
| Практическое занятие:<br>Упражнение по применению навыков вербального и невербального общения в деловой беседе. |  | 2  |   |   |
| <b>Раздел.3. Управление конфликтами и стрессами</b>   |  |  |   |   |
| Тема 3.1.   | Конфликты в коллективе как органическая составляющая жизни организации.  |  | 4 |   |
|   | 1  | Сущность и классификация конфликтов.   |   |   |
|   | 2  | Внутриличностный, межличностный, между личностью и группой, межгрупповой                 |   |   |
|   | Самостоятельная работа:<br>составление блок-схемы конфликта, анализ причин его возникновения, разработка способов разрешения   |  | 4 |   |
|   | Практическое занятие:<br>Упражнение по разрешению внутриличностного конфликта.<br>Контрольная работа по пройденному материалу. |  | 4 |   |
| Тема 3.2.   | Стресс: природа и причины.   |  | 4 |   |
|   | 1  | Методы снятия стресса.   |   |   |
|   | 2  | Взаимосвязь конфликта и стресса.   |   |   |

|                                 |                                 |  |           |
|---------------------------------|---------------------------------|--|-----------|
|                                 | 3                               | Пути предупреждения стрессовых ситуаций  |           |
|                                 |                                 | Самостоятельная работа учащихся:<br>работа с учебником и периодикой.<br>написание реферата.  | 2         |
|                                 |                                 | Практическое занятие:<br>Тренинг по предупреждению и снятию стресса в процессе делового общения.                                   | 2         |
| <b>Раздел 4. Культура речи.</b> |                                 |  | <b>4</b>  |
| Тема 4.1.                       | 1                               | Основные требования к речи: тон, артикуляция, произношение, грамотность.   |           |
|                                 | 2                               | Точность в подборе слов. Речевой этикет в деловом общении.   |           |
|                                 | 3                               | Элементы речевого этикета: формы общения, изложение просьб, выражение признательности<br>способы аргументации в деловых ситуациях. |           |
|                                 |                                 | Самостоятельная работа обучающихся:<br>работа с литературой;<br>написание реферата   | 1         |
|                                 |                                 | Практическое занятие:<br>Практикум по применению речевых оборотов в деловом общении.   | 2         |
| Тема 4.2.                       | Культура телефонного разговора. |  | 4         |
|                                 | 1                               | Этикет в деловом диалоге по телефону.  |           |
|                                 | 2                               | Требования к содержанию деловых телефонных разговоров. Основные элементы диалога.  |           |
|                                 | 3                               | Требования к частным разговорам в деловой обстановке.  |           |
|                                 |                                 | Практическое занятие:<br>Итоговая контрольная работа по пройденному материалу.   | 2         |
| <b>Дифференцированный зачет</b> |                                 |  | <b>2</b>  |
| <b>Всего:</b>                   |                                 |  | <b>51</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:

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

Технические средства обучения:

- компьютер, мультимедиапроектор.

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

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

Основные источники:

1. Р.Н. Ботавина Этика деловых отношений. Москва «Финансы и статистика» 2012 г
2. Кошечкина И.П., Канке А.А. Профессиональная этика и психология делового общения.- М.:ИД «Форум»:ИНФРА-М,2012.
3. Козюлина Н.С. Продавец, Контролер-кассир: Учебник. 5-е изд., перераб. и доп. –М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2011.-428с.
4. Лисенкова О.Ю. Этика и психология деловых отношений. М., Дрофа, 2012 г
5. Сандомирский М.Е. Психология коммерции.-М.,Академия,2012 г.
6. Сорокина Л.С. Основы делового общения. М., Дрофа,2012 г.
7. Шеламова Г.М. Деловая культура взаимодействия. М., Академия, 2012
8. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. М., Академия, 2012
9. Федцов В.Г. Культура сервиса Учебно-практическое пособие.-М.:»Издательство ПРИОР», 2012.-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.

| <b>Результаты обучения<br/>(освоенные умения, усвоенные знания)</b>   | <b>Формы и методы контроля и оценки<br/>результатов обучения</b>              |
|---|---|
| Профессиональные компетенции:<br><br>ПМ 01. Соблюдать правила профессиональной этики<br>ПМ 02. Определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности<br>ПМ 03. Владеть различными средствами, техниками и приёмами эффективного общения в профессиональной деятельности | Экспертное наблюдение за работой во время урока, оценка результатов обучения. |
| <b>умения:</b>  |   |
| У1. Соблюдать правила профессиональной этики;   | практическое занятие  |
| У2. Применять различные средства, техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности;  | практическое занятие  |
| У3. Использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;  | практическое занятие  |
| У4. Выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;  | практическое занятие  |
| У5. Налаживать контакты с партнерами, коллегами.  | Опрос   |
| У6. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности   | Опрос, практическое занятие   |
| <b>знания:</b>  |   |
| З1. Основы профессиональной этики;  | опрос   |
| З2. Эстетику внешнего облика продавца, контролера-кассира;  | опрос   |
| З3. Психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности облика продавца, контролера-кассира;   | практическое занятие  |
| З4. Механизмы взаимопонимания в общении;  | практическое занятие, опрос   |
| З5. Техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;  | практическое занятие  |
| З6. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности   | опрос   |
| Общие компетенции: ОК-1 – ОК-8  |   |

|  |   |
|--|---|
| ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.   | Экспертное наблюдение и оценка результатов обучения, проявление демонстрации интереса к будущей профессии |
| ОК 2. Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем.  | Дифференцированный зачет, контроль результатов выполнения самостоятельной работы                          |
| ОК 3. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы. | Дифференцированный зачет, контроль результатов выполнения самостоятельной работы, экзамен.                |
| ОК 4. Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.   | Контроль результатов выполнения самостоятельной работы  |
| ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.  | Контроль результатов выполнения самостоятельной работы  |
| ОК 6. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.  | Экспертное наблюдение за работой во время урока, оценка результатов обучения.                             |
| ОК 7. Готовить к работе производственное помещение и поддерживать его санитарное состояние.  | Дифференцированный зачет, контроль результатов выполнения самостоятельной работы.                         |
| ОК 8. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).   | Экспертное наблюдение, Дифференцированный зачет   |