

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение  
Свердловской области  
«Талицкий лесотехнический колледж им. Н.И.Кузнецова»

Утверждаю:  
Директор ГАПОУ СО  
«ТЛК им. Н.И. Кузнецова»




С.И.Ляшок

01 сентября 2023 г.


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

2023 г.

Согласовано  
на заседании цикловой комиссии  
протокол № 1 от 31 августа 2023 г.

 / Яковенко С. А.

Утверждаю:  
заместитель директора по ИМР

  
Добышева О.В.  
«01» сентября 2023 г.

Программа учебной дисциплины «Основы деловой культуры» по профессии среднего профессионального образования СПО 38.01.02 Продавец, контролер-кассир.

Программа разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по профессии среднего профессионального образования СПО 38.01.02 Продавец, контролер – кассир (приказ Минобрнауки России от 02.08.2013 N 723 (ред. от 13.07.2021) "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии 100701.01 Продавец, контролер-кассир" (Зарегистрировано в Минюсте России 20.08.2013 N 29470).

Разработчик: преподаватель Пешкова М.М.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>5</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>9</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>10</b>

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

## **1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:**

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

Учебная дисциплина «Основы деловой культуры» обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций в соответствии с ФГОС по профессии 38.01.02 Продавец, контролер-кассир.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК и ПК:

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.

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.

Программа разработана в соответствии с особенностями образовательных потребностей инвалидов и лиц с ОВЗ, с учетом возможностей их психофизиологического развития, индивидуальных возможностей и методических рекомендаций по разработке и реализации адаптированных образовательных программ среднего профессионального образования, утвержденные директором Департамента государственной политики в сфере подготовки рабочих кадров и ДПО Науки России от 20 апреля 2015 г. № 06-830.

Образование инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья организовано совместно с другими обучающимися.

Адаптированная программа разработана в отношении обучающихся с конкретными видами ограничений здоровья (нарушения слуха, нарушения двигательной активности,

нарушения зрения, соматические заболевания), обучающихся совместно с другими обучающимися в учебной группе.

Реализация адаптированной программы осуществляется с использованием различных форм обучения.

### 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ПК 1.2 - 1.4 ПК 2.1 - 2.5 ПК 3.1 - 3.4 ОК 1 - 7	<ul style="list-style-type: none"> <li>- применять правила делового этикета;</li> <li>- поддерживать деловую репутацию;</li> <li>- соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении;</li> <li>- пользоваться простейшими приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</li> <li>- выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой - профессиональной обстановке;</li> <li>- налаживать контакты с партнерами;</li> <li>- организовывать рабочее место.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- этику деловых отношений;</li> <li>- основы деловой культуры в устной и письменной форме;</li> <li>- нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;</li> <li>- основные правила этикета;</li> <li>- основы психологии производственных отношений;</li> <li>- основы управления и конфликтологии.</li> </ul>

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Вид учебной работы	Объем часов
<b>Объем образовательной программы учебной дисциплины</b>	<b>75</b>
в том числе:	
теоретическое обучение	28
лабораторные занятия	-
практические занятия	22
курсовая работа (проект)	-
контрольная работа	-
самостоятельная работа	25
<b>Итоговая аттестация в форме дифференцированного отчета</b>	<b>-</b>

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формирование которых способствует элемент программы	
1	2	3	4	
<b>Раздел 1. Этика и культура поведения</b>				
<b>Тема 1. Общие сведения об этической культуре</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	ОК.1 ОК.2 ОК.3 ОК.4 ОК.5 ОК.6 ОК.7	
	1. Общее понятие о культуре, ее роли в обществе. Понятие о деловой культуре. 2. Этика. Мораль. Нравственность. Поведение человека; правила и нормы. 3. Профессиональная этика.			
	<b>В том числе, практических занятий и лабораторных занятий</b>			<b>2</b>
	<b>Практическое занятие № 1. Диагностика «Нравственные требования к профессиональному поведению продавца».</b>			2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся №1.</b> Составление терминологического словаря «Профессиональная этика»			2
<b>Раздел 2. Деловой этикет в устной и письменной форме</b>				
<b>Тема 2. Этика деловых отношений</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	ОК.1 ОК.2 ОК.3 ОК.4 ОК.5 ОК.6 ОК.7	
	1. Деловой этикет. Шесть заповедей делового этикета. 2. Обращение, приветствие. Понятие о манере поведения. 3. Внешний облик, культура одежды и мода.			
	<b>В том числе, практических занятий и лабораторных занятий</b>			<b>2</b>
	<b>Практическое занятие № 2. Сообщение «Роль этикета в моей будущей профессии»</b>			2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся №2.</b> Составление таблицы «Речевые формулы приветствия и обращения».			2
<b>Тема 3. Деловой этикет</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>10</b>	ОК.1 ОК.2 ОК.3 ОК.4 ОК.5 ОК.6 ОК.7	
	1. Сущность и виды деловой беседы. Структура деловой беседы. 2. Этика деловой беседы. 3. Речевой этикет продавца. Культура устной и письменной речи.			
	<b>В том числе, практических занятий и лабораторных занятий</b>			<b>4</b>
	<b>Практическое занятие № 3. Деловая игра «Продавец-покупатель».</b>			2
	<b>Практическое занятие № 4 Диагностическая методика «Приятно ли с Вами общаться».</b>			2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся №3.</b> Изучение текста «Профессиональные требования, предъявляемые к продавцу».			6
<b>Тема 4. Деловая риторика</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>10</b>	ОК.1 ОК.2 ОК.3	
	1. Речь как составной элемент общей культуры. 2. Культура речи: тон, артикуляция, произношение, громкость.			

	2. Правила слушания и аргументации. 3. Письменно-деловое общение. Служебная переписка. 4. Советы для тех, кто ищет работу. Требования к написанию резюме.		ОК.4 ОК.5 ОК.6 ОК.7			
	<b>В том числе, практических занятий и лабораторных занятий</b>	<b>4</b>				
	<b>Практическое занятие № 5.</b> Оформление служебных документов.	2				
	<b>Практическое занятие № 6.</b> Написание резюме.	2				
	<b>Самостоятельная работа обучающихся №4.</b> Подготовка сообщения «Этика деловой беседы»	6				
<b>Раздел 3. Основы психологии производственных отношений</b>						
<b>Тема 5.</b> <b>Психологические аспекты делового общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>	ОК.1 ОК.2 ОК.3 ОК.4 ОК.5 ОК.6 ОК.7 ПК 1.2 - 1.4 ПК 2.1 - 2.5 ПК 3.1 - 3.4			
	1. Сущность и основные характеристики общения. 2. Содержание, цель и средства общения. Общение как процесс взаимодействия и восприятия людьми друг друга. 3. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения. Классификация видов общения. 4. Способности – важное условие успеха в профессиональной деятельности.					
	<b>В том числе, практических занятий и лабораторных занятий</b>			<b>4</b>		
	<b>Практическое занятие № 7.</b> Деловая игра «Собеседование при приеме на работу».			2		
	<b>Практическое занятие №8.</b> Методика Л. Йовайши в модификации Г. Резапкиной «Выявление склонностей к определенному виду занятий»			2		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся №5.</b> Создание мультимедийной презентации «Этикет деловой беседы».			3		
<b>Тема 6.</b> <b>Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>	ОК.1 ОК.2 ОК.3 ОК.4 ОК.5 ОК.6 ОК.7 ПК 1.2 - 1.4 ПК 2.1 - 2.5 ПК 3.1 - 3.4			
	1. Темперамент, типы темперамента. 2. Роль восприятия в процессе общения. Типичные искажения в процессе общения. 3. Что такое характер человека? Основные черты характера человека. 4. Механизмы понимания: идентификация, эмпатия, рефлексия, стереотипизация. 5. Вербальный и невербальный обмен информацией. Барьеры непонимания. 6. Влияние темперамента на успех общения.					
	<b>В том числе, практических занятий и лабораторных занятий</b>			<b>4</b>		
	<b>Практическое занятие № 9.</b> Диагностика «Типы темперамента» А.Белов, Как общаться с людьми определенного типа темперамента.			2		
	<b>Практическое занятие № 10.</b> <b>Упражнения с использованием вербальных и невербальных компонентов.</b>			2		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся № 6.</b> Составить памятку «Типичные искажения в процессе общения.»			3		
	<b>Раздел 4. Основы конфликтологии</b>					
	<b>Тема 7.</b> <b>Конфликты в деловом общении</b>			<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>	ОК.1 ОК.2 ОК.3 ОК.4 ОК.5 ОК.6
1. Конфликт и его структура. Типы конфликтов. 2. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях. 3. Этика разрешения конфликта на рабочем месте. 4. Правила поведения в конфликтах.						
<b>В том числе, практических занятий и лабораторных занятий</b>		<b>2</b>				

	<b>Практическое занятие № 11.</b> Решение практических задач «Конфликт продавец-покупатель».	2	ОК.7 ПК 1.2 - 1.4
	<b>Самостоятельная работа обучающихся №6.</b> Проанализировать конспект, подготовиться к решению практических задач «Конфликты в деловом общении»	3	ПК 2.1 - 2.5 ПК 3.1 - 3.4
<b>Курсовой проект (работа)</b>		-	
<b>Промежуточная аттестация</b>		-	
<b>Всего:</b>		<b>75</b>	



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

**3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:**

Кабинет «Основ деловой культуры», оснащенный оборудованием: рабочее место преподавателя, рабочее место студента, комплект учебно-методического материала; ноутбук, проектор.

Образование инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья организовано совместно с другими обучающимися.

Адаптированная программа разработана в отношении обучающихся с конкретными видами ограничений здоровья (нарушения слуха, нарушения двигательной активности, нарушения зрения, соматические заболевания), обучающихся совместно с другими обучающимися в учебной группе по профессии.

Реализация адаптированной программы осуществляется с использованием различных форм обучения, в том числе с использованием дистанционных технологий и электронного обучения.

Учебный кабинет оснащен для обучающихся с различными видами ограничений здоровья (нарушения зрения, слуха, нервно – психические нарушения, соматические заболевания).

Для слабовидящих обучающихся в учебной аудитории предусмотрена возможность просмотра удаленных объектов (например, текста на доске или слайда на экране).

Обучение лиц с нарушениями слуха предполагает использование мультимедийных средств и других технических средств приема-передачи учебной информации в доступных формах.

Для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата в учебной аудитории предусмотрены:

- увеличение зоны на одно место с учетом подъезда и разворота кресла-коляски, увеличения ширины прохода между рядами столов,
- индивидуальное (отдельное) рабочее место студента (ученический стол),
- регулируемые парты с источником питания для индивидуальных технических средств, обеспечивающие реализацию эргономических принципов;
- дверной проем (без порога) 1000 мм;
- дополнительный источник освещения-настольная лампа;
- дополнительный комплект батареек.

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемых для использования в образовательном процессе

##### **3.2.1. Печатные издания**

1. Г.М. Шеламова. Деловая культура и психология общения, Академия, М., 2020
2. В.А. Цвык. Профессиональная этика: основы общей теории, РУДН, М., 2020

##### **3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)**

1. [www.window.edu.ru](http://www.window.edu.ru)
2. [www.etiquette.ru](http://www.etiquette.ru)

##### **3.2.2. Дополнительные источники**

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- знание этики деловых общений;</li> <li>- основы деловой культуры в устной и письменной форме;</li> <li>-основные правила этикета;</li> <li>-основы психологии общения основы управления и конфликтологии;</li> </ul>	<p><b>Критерии оценки устного опроса студентов:</b>  <u>Оценка 5(отлично):</u> Студент должен глубоко и четко владеть учебным материалом по заданным темам. Составить по излагаемому вопросу, четкий ответ, ответить на вопросы.  <u>Оценка 4(хорошо):</u> ставится в том случае, если обучающийся полно освоил учебный материал, по форме и изложения ответа имеют отдельные неточности, некоторые подотчеты и замечания.  <u>Оценка 3 (удовлетворительно):</u> ставится если, обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его не полностью, не последовательно, не отвечает на дополнительные вопросы.  <u>Оценка 2(неудовлетворительно):</u> ставится, если обучающийся имеет разрозненные бессистемные знания, искажает смысл основных понятий, неверно отвечает на вопросы.</p> <p><b>Критерии оценки тестирования:</b>  <u>Оценка 5(отлично):</u>            100-80% правильных ответов  <u>Оценка 4(хорошо):</u>            79-69%% правильных ответов  <u>Оценка 3 (удовлетворительно):</u>            68-50%% правильных ответов  <u>Оценка 2(неудовлетворительно):</u>            менее 50 % правильных ответов</p> <p><b>Критерии оценки дифференцированного зачета</b>            Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам выполнения зачетных заданий проводится в соответствии с универсальной шкалой:  <u>Оценка 5(отлично):</u>            100-90% правильных ответов  <u>Оценка 4(хорошо):</u>            89-80%% правильных ответов  <u>Оценка 3 (удовлетворительно):</u>            79-70 %% правильных ответов  <u>Оценка 2 (неудовлетворительно):</u>            менее 69 % правильных ответов</p>	<p>Оценка результата устного опроса</p> <p>Оценка результатов тестирования</p> <p>Оценка результата дифференцированного зачета.</p>
<p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять правила делового этикета;</li> <li>-соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении;</li> <li>-выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой прецессионной обстановке;</li> <li>- налаживать контакты с партнёрами;</li> <li>- организовать рабочее место.</li> </ul>	<p><b>Критерии оценки результатов практической работы</b>  <u>Оценка 5(отлично):</u> работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности действий, в ответе правильно и аккуратно выполнены все расчеты налогов, с учетом действующего законодательства  <u>Оценка 4(хорошо):</u> ставится в том случае, если есть отдельные неточности, некоторые подотчеты и замечания (2-3 неточности в наличии).  <u>Оценка 3 (удовлетворительно):</u> ставится если, практическая работа выполнена в объеме 1-2 заданий, не учтены требования законодательства  <u>Оценка 2(неудовлетворительно):</u> ставится, если обучающийся неверно рассчитал все задания письменной работы.</p> <p><b>Критерии оценки дифференцированного зачета</b>            Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам выполнения зачетных заданий проводится в соответствии с универсальной шкалой:  <u>Оценка 5(отлично):</u>            100-90% правильных ответов  <u>Оценка 4(хорошо):</u>            89-80%% правильных ответов  <u>Оценка 3 (удовлетворительно):</u>            79-70 %% правильных ответов  <u>Оценка 2 (неудовлетворительно):</u>            менее 69 % правильных ответов</p>	<p>Оценка результата практической работы</p> <p>Оценка результата дифференцированного зачета.</p>

Для осуществления мероприятий итоговой аттестации инвалидов и лиц с ОВЗ применяются фонды оценочных средств, адаптированные для таких обучающихся и позволяющие оценить достижение ими запланированных в основной профессиональной образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех заявленных компетенций.

С целью определения особенностей восприятия обучающимися инвалидов и лиц с ОВЗ и их готовности к освоению учебного материала предусмотрен входной контроль в форме тестирования.

Текущий контроль успеваемости осуществляется преподавателями в соответствии с разработанным комплектом оценочных средств по учебной дисциплине, адаптированным к особым потребностям студентов инвалидов и лиц с ОВЗ, в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, а также выполнения индивидуальных работ и домашних заданий, в режиме тренировочного тестирования в целях получения информации о выполнении обучаемым требуемых действий в процессе учебной деятельности; правильности выполнения требуемых действий; соответствии формы действия данному этапу усвоения учебного материала; формировании действия с должной мерой обобщения, освоения (автоматизированности, быстроты выполнения и др.) В обучении используются карты индивидуальных заданий (и т.д.).

Форма проведения промежуточной аттестации для студентов-инвалидов и лиц с ОВЗ устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (письменное тестирование, компьютерное тестирование и т.д.). При необходимости инвалидам и лицам с ОВЗ предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете или экзамене.

Промежуточная аттестация для обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ по необходимости может проводиться в несколько этапов, формы и срок проведения которых определяется преподавателем.

В качестве внешних экспертов при проведении промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ привлекаются председатель цикловой комиссии и (или) преподаватель смежной дисциплины.