

БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ХАНТЫ-МАНСКИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА-ЮГРЫ
«ЛАНГЕПАССКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

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

инвариантная часть
основной профессиональной образовательной программы
подготовки квалифицированных рабочих/служащих
в соответствии с ФГОС СПО по профессии

38.01.02 ПРОДАВЕЦ, КОНТРОЛЕР-КАССИР

базовой подготовки


г. Лангепас
2025 г.

СОГЛАСОВАНО

ПЦК социально-гуманитарных дисциплин

Протокол № 1

от « 9 » 09 2025 г.

Председатель  Д.Г. Исмагилова

ОДОБРЕНО

Педагогическим советом

Протокол № 7

от « 23 » 03 2025 г.

Организация-разработчик:

бюджетное учреждение профессионального образования Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Лангемасский политехнический колледж»

Разработчик:

Папке Ю.И., преподаватель, бюджетное учреждение «Лангемасский политехнический колледж»

Рабочая программа разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 38.01.02 Продавец, контролер-кассир, утвержденным приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 02.08.2013 №723 (ред. 03.07.2024), на основе Примерной программы учебной дисциплины ОП.09 Основы предпринимательской деятельности, рекомендованной Федеральным государственным бюджетным образовательным учреждением дополнительного профессионального образования «Институт развития профессионального образования» (ФГБОУ ДПО «ИРПО») в качестве примерной программы для реализации основной профессиональной образовательной программы СПО.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	14

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП. 01 ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины входит в состав программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих 38.01.02 Продавец, контролер-кассир в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом СПО по профессии 38.01.02 Продавец, контролер-кассир.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная дисциплина ОП.01 Основы деловой культуры относится к общепрофессиональному учебному циклу.

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

Содержание программы ОП.01 Основы деловой культуры направлено на достижение следующих **целей**:

- сформировать у обучающихся культуру общения и деловую этику.
- выработать у студентов определённые психологические и нравственные качества, которые необходимы в повседневной деятельности.

Освоение содержания учебной дисциплины ОП.01 Основы деловой культуры направлено на достижение следующих результатов:

личностных:

- соблюдающий в своей профессиональной деятельности этические принципы: честности, независимости, профессионального скептицизма, противодействия коррупции и экстремизму, обладающий системным мышлением и умением принимать решение в условиях риска и неопределенности;
- готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно- мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей, демонстрирующий профессиональную жизнестойкость
- открытый к текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий;
- проявляющий сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности;
- работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;
- осознающий безусловную ценность семьи как первоосновы нашей принадлежности к многонациональному народу Российской Федерации, Отечеству;
- формирующий мотивации к активному и ответственному участию в общественной жизни, формировании власти и участию в государственных делах;
- способный к сознательному личностному, профессиональному, гражданскому и иному самоопределению и развитию в сочетании с моральной ответственностью личности перед семьёй, обществом, Россией, будущими поколениями;

– быстро адаптироваться в меняющихся жизненных ситуациях, самостоятельно приобретая необходимые знания, умело применяя их на практике для решения разнообразных проблем;

– самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации;

– ориентироваться в изменяющемся рынке труда, гибко реагирующий на появление новых форм трудовой деятельности, готовый к их освоению, избегающий безработицы, мотивированный к освоению функционально близких видов профессиональной деятельности, имеющих общие объекты (условия, цели) труда, либо иные схожие характеристики;

– осваивающий социальные нормы, правила поведения, в группах и сообществах, включая взрослые и социальные сообщества; участвующий в студенческом самоуправлении и общественной жизни в пределах возрастных компетенций с учётом региональных, этнокультурных, социальных и экономических особенностей;

– формирующий коммуникативную компетентность в общении и сотрудничестве со сверстниками, взрослыми в процессе образовательной, общественно полезной, учебно-исследовательской, творческой и других видов деятельности

– 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.

метапредметные:

- этика деловых отношений;

- основы психологии производственных отношений;

- основы управления и конфликтологии;

- основы деловой культуры, речи;

- нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;

- основные правила этикета;

- основы психологии производственных отношений;

- программное обеспечение и алгоритм использования в профессиональной деятельности, в том числе цифровых средств

предметные:

- выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;

- пользоваться простейшими приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

- налаживать контакты с партнерами;

- организовывать рабочее место;

- определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;

- использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач.

Обучающийся должен обладать общими и профессиональными компетенциями, включающими в себя способность:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

ПК 1.5. Предоставлять информацию и консультировать о потребительских свойствах товаров, обслуживать покупателей с применением норм деловой этики. ПК 1.2. Осуществлять подготовку, размещение товаров в торговом зале и выкладку на торговом-технологическом оборудовании.

1.4. Количество часов на освоение учебной дисциплины

Учебная нагрузка обучающегося	36	часа
включая:		
объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем	34	часа
самостоятельная работа	2	

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

2 курс

Вид учебной работы	Количество часов
Объем программы	36
Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем	34
в том числе:	
– теоретические занятия	12
– практические занятия	20
– лабораторные работы	-
– консультации	-
– контрольная работа ИКР	-
– дифференцированный зачет	2
– экзамен	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего) если предусмотрено¹	
в том числе:	
– выполнение индивидуального проектного задания	
– подготовка к практическим работам,	
– решение задач	
– выполнение индивидуальных заданий	
– изучение учебной, специальной и нормативной литературы	
– выполнение практических заданий	
– выполнение исследовательской работы	
– другое	
Промежуточная аттестация в форме контрольной работы ДЗ	

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы, личностные результаты
Раздел 1. Культура и ее роль в обществе			
Тема 1.1.	Содержание	8	
Общие требования культуры поведения для работников торговли. Эстетическая и этическая культура.	<p>Общие требования культуры поведения для работников торговли. Эстетическая и этическая культура.</p> <p>Введение.</p> <p>Роль учебной дисциплины в овладении студентами профессиональными умениями в сфере обслуживания, в совершенствовании межличностного взаимодействия. Задачи и содержание учебной дисциплины.</p> <p>Общие понятия об общении и деловых отношениях.</p> <p>Общение как социально-психологическая категория. Закономерности межличностных и деловых отношений. Основные составляющие качества, интересы и склонности высококлассного специалиста, востребованного на рынке труда.</p> <p>Эстетическая культура как наука.</p> <p>Категории эстетики. Сферы эстетической культуры. Эстетическое воспитание и его составные части. Искусство, виды и жанры.</p> <p>Общие сведения об этической культуре.</p> <p>Этика и мораль. Нравственность. Категории этики и нормы морали. Особенности национальной этики.</p> <p>Понятие о профессиональной этике.</p> <p>Профессиональные моральные нормы: вежливость, предупредительность, тактичность, трудолюбие. Этическая воспитанность как критерий профессионализма продавца. Вежливость как критерий успеха.</p>	3	
	В том числе практических и лабораторных занятий	5	
	<p>Практическое занятие №1. Составление речевых трафаретов извинения, неодобрения, отказа, несогласия, соответствующих нравственным требованиям.</p> <p>Тренинг «Пять этапов продаж»</p>		

Тема 1.2	Содержание	9	
Деловой этикет и его принципы. Деловая беседа и переписка. Имидж делового человека в сфере обслуживания.	<p>Деловой этикет и его принципы. Этикет. Сферы действия этикета. Этикет, история возникновения и развития. Сферы действия этикета. Виды и принципы этикета. Заповеди делового этикета Дж. Ягера. Этикет деловых отношений.</p> <p>Словесный этикет. Основные требования к речи: тон, артикуляция, произношение, громкость, точность в подборе слов. Выразительность речи. Элементы речевого этикета: формы общения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в деловых ситуациях. Культура речи как неотъемлемая часть делового общения. Понятие невербального языка. Невербальный язык – элемент общей культуры поведения. Использование жестов в деловом общении.</p> <p>Культура телефонного диалога. Телефонный разговор как оперативное средство двустороннего обмена информацией. Культура телефонного общения – средство формирования имиджа делового человека и имиджа учреждения. Рекомендации ведения телефонного разговора.</p> <p>Деловая беседа. Беседа как необходимый элемент развития личных контактов в деловых отношениях. Закономерности, традиции, этапы деловой беседы. Ведущие элементы в подготовке деловой беседы. Аргументы, сильные и слабые, как составные части деловой беседы. Законы аргументации и убеждения. Нереплексивное и рефлексивное слушание.</p> <p>Деловая переписка. Виды деловых писем.</p> <p>Имидж делового человека. Имидж как образ современного делового человека. Имидж и его составляющие. Понятие о стиле одежды. Элегантность как проявление хорошего вкуса.</p> <p>Визитные карточки. Типы визитных карточек Правила вручения и получения визитных карточек. Правила оформления визитных карточек</p>	3	
	В том числе практических и лабораторных занятий	5	
	<p>Практическое занятие №2. Деловая игра: «Обслуживание различных типов покупателей». Моделирование студентами профессиональных диалогов с нарушениями этических норм.</p> <p>Соблюдение этических принципов профессионального общения и поведения продавцом, анализ особенностей общения, проявляющихся в сфере торговли.</p>		

	В том числе самостоятельная работа обучающихся <i>Необходимость и тематика определяются образовательной организацией</i>	1	
Раздел 2. Деловое общение			
Тема 2.1.	Содержание	8	
Психологические основы делового общения	Понятие об индивидуально-психологических особенностях личности. Психология как наука о закономерностях развития и функционирования психики человека. Основные формы психических явлений. Ощущение и восприятие, память, воображение и мышление как элементы познавательной психической деятельности человека. Индивидуальность. Личность. Характер, <i>способности</i> и темперамент личности. Эмоциональный мир личности. Психологические основы общения. Общение – основа человеческого бытия. Абстрактные типы» собеседников. Формы и функции общения. Структура общения. Перцептивное общение. Психологические механизмы восприятия. Атрибуции и их виды. Вербальное и невербальное общение. Психологические основы взаимоотношений покупателя и работника торговли.	3	
	В том числе практических и лабораторных занятий		
	Практическое занятие №3. Определение типа темперамента, типов покупателей	5	
Тема 2.2.	Содержание	9	
Конфликты и их разрешение	Сущность конфликта. Способы разрешения конфликта. Типы конфликтов. Понятие о конфликтогенах. Типы конфликтогенов. Способы разрешения конфликта. Кодекс поведения в конфликте. Личный контроль над эмоциональным состоянием. Непродуктивные и конструктивные конфликты. Стратегии поведения в конфликте. Особенности общения посредника в конфликте. Правила построения коммуникации с посредником.	3	
	В том числе практических и лабораторных занятий	5	
	Практическое занятие №4. Определение собственной стратегии поведения в конфликтной ситуации		
	В том числе самостоятельная работа обучающихся <i>Необходимость и тематика определяются образовательной организацией</i>	1	
Дифференцированный зачет		2	
Всего		36	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины проходит в учебном кабинете № 324

№ п/п	Оборудование	Технические средства обучения	Количество рабочих мест
1	Комплект макетов для наглядного изучения	Компьютер	25
2	Схемы расчета	Видеопроектор, документкамера	
3	Раздаточный материал		
4	Набор письменных инструментов		

3.2. Информационное обеспечение обучения

№ п/п	Наименование учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы
Основные источники	
1.	Аминов, И. И., Психология общения : учебник / И. И. Аминов. — Москва : КноРус, 2025. — 256 с. — ISBN 978-5-406-11894-8. — URL: https://book.ru/book/950293 (дата обращения: 27.06.2023). — Текст : электронный.
2.	Введенская, Л. А., Русский язык. Культура речи. Деловое общение : учебник / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова, Е. Ю. Кашаева. — Москва : КноРус, 2025. — 430 с. — ISBN 978-5-406-12026-2. — URL: https://book.ru/book/950304 (дата обращения: 27.06.2023). — Текст : электронный.
3.	Руднев, В. Н., Русский язык и культура речи : учебное пособие / В. Н. Руднев. — Москва : КноРус, 2023. — 253 с. — ISBN 978-5-406-10594-8. — URL: https://book.ru/book/945692 (дата обращения: 27.06.2023). — Текст : электронный.
4.	Сахарчук, Е. С., Психология делового общения : учебник / Е. С. Сахарчук. — Москва : КноРус, 2023. — 196 с. — ISBN 978-5-406-10311-1. — URL: https://book.ru/book/945172 (дата обращения: 27.06.2023). — Текст : электронный.
5.	Тихонов, А. И., Основы организационной культуры и делового общения : учебное пособие / А. И. Тихонов, В. Г. Коновалова, М. А. Федотова. — Москва : Русайнс, 2022. — 137 с. — ISBN 978-5-4365-1182-5. — URL: https://book.ru/book/943330 (дата обращения: 27.06.2023). — Текст : электронный.
Дополнительные источники	
1.	Кошечкина, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0739-9. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1817807 (дата обращения: 27.06.2023). — Режим доступа: по подписке.
2.	Столяренко, Л. Д. Психология общения : учебник / Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин. - изд. 5-е. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2020. — 317 с. - (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-222-32949-8. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1081477 (дата обращения: 28.06.2023). — Режим доступа: по подписке.

3.3. Используемые образовательные технологии

В учебном процессе по дисциплине ОП.01 Основы деловой культуры используются активные методы обучения в сочетании с традиционными видами учебной работы с целью достижения запланированных результатов обучения и формирования соответствующих общих и профессиональных компетенций по профессии 38.01.02 Продавец, контролер-кассир обеспечивающих реализацию требований ФГОС СПО и работодателей.

Используются образовательные технологии, обеспечивающие реализацию требований ФГОС СПО, работодателей к результатам и условиям реализации основной профессиональной образовательной программы, формы проведения занятий – активные и интерактивные (компьютерные симуляции, деловые и ролевые игры, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги, групповые дискуссии).

Педагогическую технологию определяют как:

- Совокупность приёмов – область педагогического знания, отражающего характеристики глубинных процессов педагогической деятельности, особенности их взаимодействия, управление которыми обеспечивает необходимую эффективность учебно-воспитательного процесса;
- Совокупность форм, методов, приёмов и средств передачи социального опыта, а также техническое оснащение этого процесса;
- Совокупность способов организации учебно-познавательного процесса или последовательность определённых действий, операций, связанных с конкретной деятельностью учителя и направленных на достижение поставленных целей (технологическая цепочка).

В условиях реализации требований ФГОС СПО применяемые актуальные технологии:

1. Информационно – коммуникационная технология
2. Проектная технология
3. Технология развивающего обучения
4. Здоровьесберегающие технологии
5. Технология проблемного обучения
6. Игровые технологии
7. Модульная технология
8. Кейс – технология
9. Технология интегрированного обучения
10. Педагогика сотрудничества.
11. Технологии уровневой дифференциации
12. Групповые технологии.
13. Традиционные технологии (классно-урочная система).

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной 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
Мегапредметные	
<ul style="list-style-type: none"> - этика деловых отношений; - основы психологии производственных отношений; - основы управления и конфликтологии; - основы деловой культуры, речи; - нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке; - основные правила этикета; - основы психологии производственных отношений; - программное обеспечение и алгоритм использования в профессиональной деятельности, в том числе цифровых средств 	<p>Текущий контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> - устный опрос; - тестирование; - оценка результатов контрольных работ. <p>Промежуточная аттестация:</p> <ul style="list-style-type: none"> - экспертная оценка устных ответов на дифференцированном зачете
Предметные	
<ul style="list-style-type: none"> - выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке; - пользоваться простейшими приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; - налаживать контакты с партнерами; - организовывать рабочее место; - определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; - использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач 	<p>Текущий контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> - устный опрос; - тестирование; - оценка результатов внеаудиторной (самостоятельной) работы (докладов, рефератов, теоретической части проектов, учебных исследований и т.д.) <p>Промежуточная аттестация:</p> <ul style="list-style-type: none"> - экспертная оценка устных ответов на дифференцированном зачете

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	баллы (отметка)	вербальный аналог
91 ÷ 100	5	отлично
66 ÷ 90	4	хорошо
51 ÷ 65	3	удовлетворительно
менее 50	2	не удовлетворительно

Разработчик:

Папке Ю.И., преподаватель, бюджетное учреждение «Лангасский политехнический колледж»

Эксперты:

**ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ, ВНЕСЁННЫХ В РАБОЧУЮ
ПРОГРАММУ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Дополнения и изменения в рабочую программу учебной дисциплины (модуля)

_____ *(наименование рабочей программы учебной дисциплины или модуля)*

по специальности

(профессии) _____

_____ *(наименование специальности (профессии))*

на _____ учебный год

В рабочую программу учебной дисциплины (модуля) внесены следующие изменения:

Дополнения и изменения рассмотрены на заседании ПЦК

_____ *(наименование ПЦК)*

Протокол № _____ от « ____ » _____ 20 ____ г.

Председатель ПЦК _____ / _____ /