МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«НИЖЕГОРОДСКИЙ ТЕХНИКУМ ГОРОДСКОГО ХОЗЯЙСТВА И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.01. ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ

ПРОФЕССИЯ
38.01.02 ПРОДАВЕЦ, КОНТРОЛЕР-КАССИР

НИЖНИЙ НОВГОРОД

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.01 Основы деловой культуры разработана в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) среднего профессионального образования по специальности 38.01.02 Продавец, контролер-кассир, Рабочей программой воспитания по специальности 38.01.02 Продавец, контролер-кассир. С учетом рекомендаций примерной основной образовательной программы по данной специальности 38.01.02 Продавец, контролер-кассир.

Организация – разработчик: ГБПОУ «Нижегородский техникум городского хозяйства и предпринимательства», г. Нижний Новгород

Разработчик: Уткина В.Р. - преподаватель ГБПОУ «Нижегородский техникум городского хозяйства и предпринимательства», г. Нижний Новгород.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 4

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 7

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 11

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 12

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина ОП.01 Основы деловой культуры относится к учебным дисциплинам общепрофессионального учебного цикла.

Учебная дисциплина имеет практическую направленность и имеет межпредметные связи с такими общепрофессиональными дисциплинами, как Менеджмент и Экономика организаций.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения учебной дисциплины:

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии общих компетенций ОК 01, ОК 04, профессиональных компетенций ПК 1.3, ПК 2.3, ПК 3.4, а также личностных результатов (ЛР): ЛР 2, ЛР 4, ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14.

Код	Формулировка компетенции
ПК 1.3	Обслуживать покупателей и предоставлять достоверную информацию о качестве, потребительских свойствах товаров, требованиях безопасности их эксплуатации.
ПК 2.3	Обслуживать покупателей, консультировать их о пищевой ценности, вкусовых особенностях и свойствах отдельных продовольственных товаров
ПК 3.4	Оформлять документы по кассовым операциям.

Код компетенции	Формулировка компетенции
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

Код ЛР	Личностные результаты реализации программы воспитания *(дескрипторы)*
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 4	Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде личностно и профессионального конструктивного «цифрового следа».

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 13	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.
ЛР 14	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.

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК, ЛР	Умения	Знания
ПК 1.3	- умение договариваться с различными группами собеседников; - умение взаимодействовать с руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;	- психологические особенности личности; - знания основ построения деловой беседы.
ПК 2.3	- развитие стрессоустойчивости и умения принимать решения в рабочих вопросах.	- освоение социальных норм, правил поведения, ролей и форм социальной жизни в группах и сообществах.
ПК 3.4	- умение грамотно вести рабочую документацию.	- знание основ культуры языка и грамотной речи.
ОК 01	- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; - анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; - определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; - составить план действия; определить необходимые ресурсы; - владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; - реализовать составленный план; - оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).	- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; - основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; - алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; - структуру плана для решения задач; - порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.
ОК 04	- организовывать работу коллектива и команды; - умение договариваться с различными	- психологические основы деятельности коллектива, - психологические особенности

	группами собеседников; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.	личности; - знания основ построения деловой беседы.
ЛР 2	- формирование активной гражданской позиции, порядочного и честного отношения к окружающим; - формирование ответственности к собственным поступкам; - формирование коммуникативной компетентности в общении и сотрудничестве в процессе разных видов деятельности.	- освоение социальных норм, правил поведения, ролей и форм социальной жизни в группах и сообществах.
ЛР 4	- формирование установок на активное участие в решении практических задач технологической и социальной направленности, способность инициировать, планировать и самостоятельно выполнять такого рода деятельность; - формирование готовности адаптироваться в профессиональной среде; - формирование уважения к труду и результатам трудовой деятельности.	- осознание важности обучения на протяжении всей жизни для успешной профессиональной деятельности.
ЛР 8	- формирование восприимчивости к индивидуальным особенностям темперамента и характера человека; - умение находить общий язык с людьми с ограниченными возможностями здоровья.	- знание основ толерантного отношения к людям с различными культурными традициями.
ЛР 13	- развитие морального сознания и компетентности в решении моральных проблем на основе личностного выбора; - формирование нравственных чувств и нравственного поведения; - развитие стрессоустойчивости и умения принимать решения в кризисных ситуациях.	- знание и понимание этических принципов; - знание различных тактик манипулирования.
ЛР 14	- развитие коммуникативных навыков; - формирование умения договариваться и сотрудничать с людьми; - развитие критического мышления; - формирование ответственного отношения к деятельности, дисциплины и трудолюбия; - развитие мотивации достижения поставленных целей; - развитие умения быстрого разрешения конфликтной ситуации.	- понимание понятия общения в психологии и его видов; - знание и понимание профессиональных требований; - знание основ проактивного поведения (работы на опережение); - знание методов и техник успешной коммуникации.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	42
Самостоятельная работа	21
Объем образовательной программы	63
в том числе:	
теоретическое обучение	22
лабораторные занятия (если предусмотрено)	
практические занятия (если предусмотрено)	20
курсовая работа (проект) (если предусмотрено)	
консультация	
Самостоятельная работа	21
Промежуточная аттестация (*дифференцированный зачет в 6 семестре)*	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Основы деловой культуры»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Осваиваемые элементы компетенций
1	*2*	*3*	*4*
Тема 1. Этика и культура поведения	Общие сведения об этической культуре. Деловой этикет. Моральные нормы. Профессиональная этика. Прием на работу и собеседование. Внешний облик человека. Культура телефонного общения. Деловая беседа. Публичное выступление. Особенности национальной этики. Подарки в нашей жизни. Поведение за столом.	**6**	ПК 1.3, ПК 2.3, ПК 3.4, ОК01, ОК04, ЛР2, ЛР4, ЛР8, ЛР13, ЛР14
	Практическая работа №1 Содержание эстетических категорий. Этический практикум	2	ПК 1.3, ПК 2.3, ПК 3.4, ОК01, ОК04, ЛР2, ЛР4, ЛР8, ЛР13, ЛР14
	Практическая работа №2 Создание модели имиджа делового человека.	2	ПК 1.3, ПК 2.3, ПК 3.4, ОК01, ОК04, ЛР2, ЛР4, ЛР8, ЛР13, ЛР14
	Практическая работа №3 Хорошие манеры как основа этикета. Нормы поведения в общественных местах	2	ПК 1.3, ПК 2.3, ПК 3.4, ОК01, ОК04, ЛР2, ЛР4, ЛР8, ЛР13, ЛР14
	Практическая работа №4 Этическая культура	2	ПК 1.3, ПК 2.3, ПК 3.4, ОК01, ОК04, ЛР2, ЛР4, ЛР8, ЛР13, ЛР14

	Внеаудиторная самостоятельная работа. 1. Написать доклад на тему «Особенности национальной этики»	**4**	ПК 1.3, ПК 2.3, ПК 3.4, ОК01, ОК04, ЛР2, ЛР4, ЛР8, ЛР13, ЛР14
Тема 2. Психологические стороны делового общения.	Общение – основа человеческого бытия. Классификация видов общения. Стороны общения. Общение как коммуникация. Успех делового общения. Тренинг этапов общения «Развитие общительности». Знакомство. Привлечение к себе внимания. Развитие речевых навыков. Навыков обратной связи с собеседником. Символика. За что мы любим**.** Цвета эмоций**.**	**6**	ПК 1.3, ПК 2.3, ПК 3.4, ОК01, ОК04, ЛР2, ЛР4, ЛР8, ЛР13, ЛР14
	Практическая работа №5 Анализ ситуации общения. Умеете ли вы излагать свои мысли	2	ПК 1.3, ПК 2.3, ПК 3.4, ОК01, ОК04, ЛР2, ЛР4, ЛР8, ЛР13, ЛР14
	Практическая работа №6 Определение невербальных средств общения	2	ПК 1.3, ПК 2.3, ПК 3.4, ОК01, ОК04, ЛР2, ЛР4, ЛР8, ЛР13, ЛР14
	Практическая работа №7 Психология производственных отношений	2	ПК 1.3, ПК 2.3, ПК 3.4, ОК01, ОК04, ЛР2, ЛР4, ЛР8, ЛР13, ЛР14
	Внеаудиторная самостоятельная работа. 1. Подобрать упражнения для развития дикции 2. Работа над правильностью речи	2 2	ПК 1.3, ПК 2.3, ПК 3.4, ОК01, ОК04, ЛР2, ЛР4, ЛР8, ЛР13, ЛР14
Тема 3. **Проявление индивидуальных**	Темперамент. Характер и воля. Способности – важное условие успеха в профессиональной деятельности. Эмоции и чувства.	4	ПК 1.3, ПК 2.3, ПК 3.4, ОК01, ОК04, ЛР2, ЛР4, ЛР8, ЛР13, ЛР14

особенностей личности в деловом общении.	**Практическая работа №8** Характер и темперамент человека.	2	ПК 1.3, ПК 2.3, ПК 3.4, ОК01, ОК04, ЛР2, ЛР4, ЛР8, ЛР13, ЛР14
	Внеаудиторная самостоятельная работа. Составить таблицу «Гендерные особенности поведения в деловом общении»	4	ПК 1.3, ПК 2.3, ПК 3.4, ОК01, ОК04, ЛР2, ЛР4, ЛР8, ЛР13, ЛР14
Тема 4. Конфликты в деловом общении	Конфликт и его структура. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях. Правила поведения в конфликтах.	4	ПК 1.3, ПК 2.3, ПК 3.4, ОК01, ОК04, ЛР2, ЛР4, ЛР8, ЛР13, ЛР14
	Практическая работа №9 Стратегия поведения в конфликте	2	ПК 1.3, ПК 2.3, ПК 3.4, ОК01, ОК04, ЛР2, ЛР4, ЛР8, ЛР13, ЛР14
	Практическая работа №10 Решение ситуационных задач по теме «Конфликтные ситуации»	2	ПК 1.3, ПК 2.3, ПК 3.4, ОК01, ОК04, ЛР2, ЛР4, ЛР8, ЛР13, ЛР14
	Внеаудиторная самостоятельная работа. Решение ситуативных задач по теме «Поведение в конфликте» Подготовить реферат на тему: "Конфликты как элемент делового общения".	**4** **5**	ПК 1.3, ПК 2.3, ПК 3.4, ОК01, ОК04, ЛР2, ЛР4, ЛР8, ЛР13, ЛР14
	Дифференцированный зачет	**2**	
	Всего:	**63**	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Реализация программы учебной дисциплины осуществляется в кабинете «Общепрофессиональных дисциплин»,
оснащенный оборудованием:

-посадочные места по количеству обучающихся - 25;
-рабочее место преподавателя;
-комплект учебно-наглядных пособий по дисциплине;

оснащенный техническими средствами обучения:
-переносной ноутбук;
-переносной мультимедиапроектор;
-переносной экран.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1. Печатные издания

1. Панфилова А.П. «Психология общения»: учебник для студенческих учреждений среднего профессионального образования – М.: Издательский центр «Академия», 2020. – 208 с.
2. Панфилова А.П. (для педагогических специальностей): учебник для студенческих учреждений среднего профессионального образования – М.: Издательский центр «Академия», 2021. – 368 с.

3.2.2. Электронные издания

1. Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии : учебное пособие / Н.С. Ефимова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 192 с. [Электронныйресурс]. — Режим доступа: https://znanium.com/read?id=382095

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Умения		
- распознавать, анализировать, определять этапы решения задачи и/или проблемы в профессиональном и/или социальном контексте; - умение составлять план действия; определять необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; - умение договариваться с различными группами собеседников; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; - формирование ответственности к собственным поступкам; - формирование уважения к труду и результатам трудовой деятельности; - формирование восприимчивости к индивидуальным особенностям темперамента и характера человека; - умение находить общий язык с людьми с ограниченными возможностями здоровья; - формирование нравственных чувств и нравственного поведения; - развитие стрессоустойчивости и умения принимать решения в кризисных ситуациях; - развитие коммуникативных навыков; - формирование умения договариваться и сотрудничать с людьми; - развитие критического мышления; - формирование ответственного отношения к деятельности, дисциплины и трудолюбия; - развитие мотивации достижения поставленных целей; - развитие умения быстрого разрешения конфликтной ситуации.	- Оценка «5» ставится в том случае, если для выполнения задачи применялись актуальные методы работы, соблюдался план работы, задание выполнено в полном объеме и в установленный срок. - Оценка «4» ставится в том случае, если были допущены незначительные ошибки в действиях и составленный план решения проблемы не был осуществлен полностью. - Оценка «3» ставится в том случае, если приемы и методы работы были выбраны неправильно, задание невыполнено в необходимый срок или выполнено с большим количеством ошибок. - Оценка «2» ставится в том случае, если отсутствовал план работы над поставленной задачей, неправильно применялись методы и приемы для решения учебной проблемы.	Оценка результатов выполнения практической работы. Оценка в рамках текущего контроля результатов выполнения индивидуальных контрольных заданий.

Знания		
- психологические основы деятельности коллектива; - психологические особенности личности; - знания основ построения деловой беседы; - освоение социальных норм, правил поведения, ролей и форм социальной жизни в группах и сообществах; - знание основ толерантного отношения к людям с различными культурными традициями; - знание и понимание этических принципов; - знание различных тактик манипулирования; - понимание понятия общения в психологии и его видов; - знание и понимание профессиональных требований; - знание основ проактивного поведения (работы на опережение); - знание методов и техник успешной коммуникации.	- Оценка «5» ставится в том случае, если для выполнения задачи применялись актуальные методы работы, соблюдался план работы, задание выполнено в полном объеме и в установленный срок, устный ответ был полным и правильного содержания. - Оценка «4» ставится в том случае, если были допущены незначительные ошибки при устном ответе, в практических действиях и заданная проблема не была решена полностью. - Оценка «3» ставится в том случае, если приемы и методы работы были выбраны неправильно, устный ответ или задание выполнено с большим количеством ошибок. - Оценка «2» ставится в том случае, если устный ответ отсутствовал полностью, отсутствовал план работы над поставленной задачей, неправильно применялись методы и приемы для решения учебной проблемы.	Оценка за устный ответ, выполнение индивидуального задания. Тестирование.