

**МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
«БАТАЙСКИЙ ТЕХНИКУМ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
И СТРОИТЕЛЬСТВА» ИМЕНИ ГЕРОЯ СОВЕТСКОГО СОЮЗА
П. А. ПОЛОВИНКО»**

Рассмотрена на заседании
Педагогического совета
Протокол № 15
От «18» марта 2025 г.

«УТВЕРЖДАЮ»

Зам. директора по УПР

 В.В. Полякова

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.01 ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ И ПСИХОЛОГИИ
ОБЩЕНИЯ**

Профессия:
38.01.02. Продавец

Квалификация выпускника:
Продавец-кассир

Форма обучения: очная


г. Батайск
2025

Согласована на заседании
методического объединения
профессионального цикла
«Повар, кондитер. Продавец»

Протокол № 8

От «03» марта 2025 г.

Председатель МО

 Е.Н. Назарова

Рабочая программа ОП.01 «Основы деловой культуры и психологии общения» разработана на основе:

- Приказа Минпросвещения России от 24.08.2022 г. №782 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования»;
- ФГОС СПО по профессии: 38.01.02 Продавец от 01 августа 2024 г. N 518;
- Учебного плана ГБПОУ РО «БТЖТиС» им. Героя Советского Союза П.А. Половинко по профессии СПО: 38.01.02 Продавец

Организация разработчик: государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ростовской области «Батайский техникум железнодорожного транспорта и строительства» имени Героя Советского Союза П.А. Половинко».

Разработчик: Лободина Н.И. – преподаватель первой квалификационной категории ГБПОУ РО «БТЖТиС» им. Героя Советского Союза П.А. Половинко

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	8
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	15

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.01 ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ ПСИХОЛОГИИ ОБЩЕНИЯ

1.1. Место дисциплины в структуре программы квалифицированных рабочих, служащих:

Учебная дисциплина ОП.01 Основы деловой культуры и психологии общения является обязательной частью общепрофессионального цикла программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих в соответствии с ФГОС по профессии 38.01.02 Продавец.

Программа учебной дисциплины может быть использована для получения обще учебных знаний при подготовке обучающихся на профессиях естественнонаучного профиля в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке.

Учебная дисциплина ОП.01 Основы деловой культуры и психологии общения обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС СПО по профессии 38.01.02 Продавец.

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.

Содержание рабочей программы ОП.01 Основы деловой культуры и психологии общения также направлено на формирование следующих личностных результатов:

Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)	Код личностных результатов реализации программы воспитания
Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.	ЛР 1
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 2
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	ЛР 3

неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.	
Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде личностно и профессионального конструктивного «цифрового следа».	ЛР 4
Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.	ЛР 5
Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.	ЛР 6
Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.	ЛР 7
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 8
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 9
Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.	ЛР 10
Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.	ЛР 11
Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.	ЛР 12
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности	
Готовность обучающегося соответствовать ожиданиям работодателей: ответственный сотрудник, дисциплинированный, трудолюбивый, нацеленный на достижение поставленных задач, эффективно взаимодействующий с членами команды, сотрудничающий с другими людьми, проектно мыслящий.	ЛР 13
Приобретение обучающимся навыка оценки информации в цифровой среде, ее достоверность, способности строить логические умозаключения на основании поступающей информации и данных.	ЛР 14
Приобретение обучающимися социально значимых знаний о нормах и традициях поведения человека как гражданина и патриота своего Отечества.	ЛР 15
Приобретение обучающимися социально значимых знаний о правилах ведения экологического образа жизни о нормах и традициях трудовой деятельности человека о нормах и традициях поведения человека в многонациональном, многокультурном	ЛР 16

обществе.	
Ценностное отношение обучающихся к своему Отечеству, к своей малой и большой Родине, уважительного отношения к ее истории и ответственного отношения к ее современности.	ЛР 17
Ценностное отношение обучающихся к людям иной национальности, веры, культуры; уважительного отношения к их взглядам.	ЛР 18
Уважительное отношения обучающихся к результатам собственного и чужого труда.	ЛР 19
Ценностное отношение обучающихся к своему здоровью и здоровью окружающих, ЗОЖ и здоровой окружающей среде и т.д.	ЛР 20
Приобретение обучающимися опыта личной ответственности за развитие группы обучающихся.	ЛР 21
Приобретение навыков общения и самоуправления.	ЛР 22
Получение обучающимися возможности самораскрытия и самореализация личности.	ЛР 23
Ценностное отношение обучающихся к культуре, и искусству, к культуре речи и культуре поведения, к красоте и гармонии.	ЛР 24
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные ключевыми работодателями	
Готовность обучающегося соответствовать ожиданиям работодателей: ответственный сотрудник, дисциплинированный, трудолюбивый, нацеленный на достижение поставленных задач, эффективно взаимодействующий с членами команды, сотрудничающий с другими людьми, проектно мыслящий.	ЛР 25
Уважительное отношения обучающихся к результатам собственного и чужого труда.	ЛР 26
Приобретение обучающимися опыта личной ответственности за развитие группы обучающихся.	ЛР 27
Приобретение навыков общения и самоуправления.	ЛР 28
Получение обучающимися возможности самораскрытия и самореализация личности.	ЛР 29

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01	<ul style="list-style-type: none"> - выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам; - определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования 	<ul style="list-style-type: none"> - основы психологии производственных отношений; - основы конфликтологии

ОК 04	<ul style="list-style-type: none"> - выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке; - налаживать контакты с партнерами; - организовывать рабочее место; - пользоваться простейшими приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; - выстраивать эффективное общение, взаимодействие в команде и коллективе 	<ul style="list-style-type: none"> - этика деловых отношений; - основы деловой культуры в устной и письменной форме; - нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке; - основы психологии производственных отношений
ОК 05	<ul style="list-style-type: none"> - соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении; 	<ul style="list-style-type: none"> - основы деловой культуры в устной и письменной форме;
ПК 1.5	<ul style="list-style-type: none"> - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; - применять правила делового этикета; - поддерживать деловую репутацию; - выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке; 	<ul style="list-style-type: none"> - общие понятия об общении и деловых отношениях; - механизмы взаимопонимания в общении; - взаимосвязь общения и результатов торговой деятельности; - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - этические принципы общения; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; - нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке; - основные правила этикета; - основы психологии производственных отношений; - основы конфликтологии

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем учебной дисциплины	42
в том числе в форме практической подготовки	32
Самостоятельная учебная работа	10
Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	32
в том числе:	
теоретическое обучение	8
практические занятия	22
лабораторные занятия	
Промежуточная аттестация	
Дифференцированный зачет	2

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся		Объем часов по учебной дисциплине		Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы (ПК, ОК)	Уровень освоения
			раздела, темы	в том числе на практическую подготовку по указанному занятию		
1	2		3	4	5	6
Раздел 1. Культура и ее роль в обществе			25			
Тема 1.1. Общие требования культуры поведения для работников торговли. Эстетическая и этическая культура.	Содержание учебного материала		10		ОК 01, ОК 04, ОК 05, ПК 1.5	
	1	Роль учебной дисциплины в овладении студентами профессиональными умениями в сфере обслуживания, в совершенствовании межличностного взаимодействия. Задачи и содержание учебной дисциплины. Общение как социально-психологическая категория. Закономерности межличностных и деловых отношений. Основные составляющие качества, интересы и склонности высококлассного специалиста, востребованного на рынке труда.	1	1		2
	3	Профессиональные моральные нормы: вежливость, предупредительность, тактичность, трудолюбие. Этическая воспитанность как критерий профессионализма продавца. Вежливость как критерий успеха.	1	1		2
	В том числе, практических занятий		4			
	№ 1	Составление речевых трафаретов извинения, неодобрения, отказа, несогласия, соответствующих нравственным требованиям. Тренинг «Пять этапов продаж»	2	2		2
	№ 2	Проработка ситуации общения «Продавец-покупатель»	2	2		2

	В том числе, самостоятельная работа обучающихся		4	4		
	Подготовка к практическим занятиям					
Тема 1.2 Деловой этикет и его принципы. Деловая беседа и переписка. Имидж делового человека в сфере обслуживания.	Содержание учебного материала		15			
	1	Этикет, история возникновения и развития. Сферы действия этикета. Виды и принципы этикета.. Заповеди делового этикета Дж.. Ягера. Этикет деловых отношений.	1	1	ОК 01, ОК 04, ОК 05, ПК 1.5	2
	2	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.	1	1		2
	3	Телефонный разговор как оперативное средство двустороннего обмена информации. Культура телефонного общения – средство формирования имиджа делового человека и имиджа учреждения. Рекомендации ведения телефонного разговора..	1	1		2
	4	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. Деловая переписка. Виды деловых писем.	1	1		2
	5	Имидж и его составляющие. Понятие о стиле одежды. Элегантность как проявление хорошего вкуса. Типы визитных карточек Правила вручения и получения визитных карточек. Правила оформления визитных карточек	1	1		2
	В том числе, практических занятий		6			
	№ 3	«Обслуживание различных типов покупателей».	2	2		2

		Моделирование студентами профессиональных диалогов с нарушениями этических норм. Соблюдение этических принципов профессионального общения и поведения продавцом, анализ особенностей общения, проявляющихся в сфере торговли.				
	№ 4	Моделирование ситуации телефонного разговора «Жалоба покупателя на «горячую линию»	2	2		2
	№ 5	Имидж и его составляющие	2	2		2
	В том числе, самостоятельная работа обучающихся Подготовка к практическим занятиям		4	4		2
Раздел 2.Деловое общение			17			
Тема 2.1. Психологическ е основы делового общения	Содержание учебного материала		8			
	1	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, способности и темперамент личности. Эмоциональный мир личности.	1	1	ОК 01, ОК 04, ОК 05, ПК 1.5	2
	2	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.	1	1		2
	В том числе, практических занятий		6			
	№ 6	Определение типа темперамента, типов покупателей	4	4		2
	№ 7	Вербальное и невербальное общение.	2	2		2
	Тема 2.2. Конфликты и их разрешение		Содержание учебного материала	9		
1	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	1	1	ОК 01, ОК 04, ОК 05, ПК 1.5	2	

		конflikте. Особенности общения посредника в конфликте. Правила построения коммуникации с посредником.				
		<i>В том числе, практических занятий</i>	6			
	№ 8	Определение собственной стратегии поведения в конфликтной ситуации	4	4		2
	№ 9	Способы разрешения конфликта	2	2		2
		<i>В том числе, самостоятельная работа обучающихся</i> Подготовка к дифференцированному зачету	2	2		2
Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет			2	2		2
Всего			42			

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета Основы деловой культуры и психологии общения.

Оборудование учебного кабинета (лаборатории):

- учебная доска;
- рабочие места по количеству обучающихся;
- наглядные пособия;
- рабочее место преподавателя.

Технические средства обучения:

- персональный компьютер;
- мультимедийный проектор;
- мультимедийный экран;
- лазерная указка;
- средства аудиовизуализации.
- лицензионное программное обеспечение для совместной работы с офисными документами
- лицензионное программное обеспечение для работы с документами
- лицензионное программное обеспечение для работы с документами в формате PDF

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1. Печатные издания

1. Аминов, И. И., Психология общения : учебник / И. И. Аминов. — Москва : КноРус, 2024. — 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, 2024. — 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.

6. Ульянова, Н. Ю., Психология делового общения и межличностные коммуникации : учебник / Н. Ю. Ульянова. — Москва : КноРус, 2024. — 152 с. —

ISBN 978-5-406-12002-6. — URL: <https://book.ru/book/950241> (дата обращения: 27.06.2023). — Текст : электронный.

3.2.2. Дополнительные источники

1. Кошечая, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И.П. Кошечая, 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.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Показатели освоённости компетенций	Методы оценки
<p>Умения:</p> <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>Полнота ответов, точность формулировок, не менее 75% правильных ответов. Не менее 75% правильных ответов. Адекватность результатов поставленным целям, полнота ответов, точность формулировок, адекватность применения профессиональной терминологии</p>	<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
<p>Знания:</p> <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>Полнота ответов, точность формулировок, не менее 75% правильных ответов. Не менее 75% правильных ответов. Адекватность результатов поставленным целям, полнота ответов, точность формулировок, адекватность применения профессиональной терминологии</p>	<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