

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
«МОРОЗОВСКИЙ АГРОПРОМЫШЛЕННЫЙ ТЕХНИКУМ»

СОГЛАСОВАНО

Работодатель

И.П. Калмыков А.В.

« 15 » *апреля* 2025 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБПОУ РО «МАПТ»

А.Ю. Трокопенко

« 15 » *апреля* 2025 г.

РАССМОТРЕНА И РЕКОМЕНДОВАНА
К УТВЕРЖДЕНИЮ

на заседании ЦМК общепрофессиональных
и специальных дисциплин

Протокол № *7* от *15.04* 2025 г.

Председатель ЦМК *Слеп* /Федорова Т.И./

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

Специальность – 38.01.02 «Продавец»

Форма обучения – очная

п. Озёрный
2025 г

Программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по профессии среднего профессионального образования (далее – СПО) 38.01.02 «Продавец», утвержденного Министерством образования и науки РФ приказом от 01.08.2024 года № 518 и зарегистрированного в Министерстве юстиции РФ 04.09.2024 года № 79379.

Организация-разработчик: ГБПОУ РО «МАПТ»

Разработчик: преподаватель ГБПОУ РО «МАПТ» Кабаргина Е.Ф.

Оглавление

1. Общая характеристика рабочей программы.....	4
2. Структура и содержание учебной дисциплины	5
2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы.....	5
2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.01 «основы деловой культуры и психология общения».....	7
3. Условия реализации программы учебной дисциплины.....	11
4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины ОП.01 основы деловой культуры и психология общения	13

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП. 01 «Основы деловой культуры и психология общения»

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Основы деловой культуры и психология общения» является обязательной частью общепрофессионального основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по профессии 38.01.02 «Продавец».

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК: ОК 01, ОК 04, ОК 05, ПК 1.5.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ОК, ПК	Уметь	Знать
ОК 01	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте, анализировать и выделять её составные части	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить
	определять этапы решения задачи, составлять план действия, реализовывать составленный план, определять необходимые ресурсы	структура плана для решения задач, алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях
	выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы	основные источники информации и ресурсы для решения задач и/или проблем в профессиональном и/или социальном контексте
	владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах	методы работы в профессиональной и смежных сферах
	оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
ОК 04	организовывать работу коллектива и команды	психологические основы деятельности коллектива
	взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	психологические особенности личности
ОК 05	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке	правила оформления документов
	проявлять толерантность в рабочем коллективе	правила построения устных сообщений особенности социального и культурного контекста

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 ОП.01 Основы деловой культуры и психология общения

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы учебной дисциплины	34
в т.ч. в форме практической подготовки	18
в т. ч.:	
теоретическое обучение	14
практические занятия	18
контрольная работа	-
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	2

2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.01 «Основы деловой культуры и психология общения»

<i>Наименование разделов и тем</i>	<i>Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся</i>	<i>Объем в часах</i>	<i>Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы</i>
1.	2.	3.	4.
Раздел 1. Культура и ее роль в обществе		16	
Тема 1.1. Общие требования культуры поведения для работников торговли. Эстетическая и этическая культура.	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Общие требования культуры поведения для работников торговли. Эстетическая и этическая культура.</p> <p>Введение. 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. 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. Категории эстетики. Сферы эстетической культуры. Эстетическое воспитание и его составные части. Искусство, виды и жанры.</p> <p>Общие сведения об этической культуре. Этика и мораль. Нравственность. Категории этики и нормы морали. Особенности национальной этики.</p> <p>Понятие о профессиональной этике. Профессиональные моральные нормы: вежливость, предупредительность, тактичность, трудолюбие. Этическая воспитанность как критерий профессионализма продавца. Вежливость как критерий успеха.</p>	<p>7</p> <p>4</p>	<p>ОК 01. ОК 04. ОК 05. ПК 1.5.</p>
	Практические занятия	3	

	Практическое занятие № 1. Составление речевых трафаретов извинения, неодобрения, отказа, несогласия, соответствующих нравственным требованиям. Тренинг «Пять этапов продаж»	2	
	Практическое занятие № 2. Тренинг «Пять этапов продаж»	1	
Тема 1.2 Деловой этикет и его принципы. Деловая беседа и переписка. Имидж делового человека в сфере обслуживания.	Содержание учебного материала	9	ОК 01. ОК 04. ОК 05. ПК 1.5.
	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. 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. Культура телефонного диалога. Телефонный разговор как оперативное средство двустороннего обмена информации. Культура телефонного общения – средство формирования имиджа делового человека и имиджа учреждения. Рекомендации ведения телефонного разговора.. 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. Деловая переписка. Виды деловых писем. Имидж делового человека. Имидж как образ современного делового человека. Имидж и его составляющие. Понятие о стиле одежды. Элегантность как проявление хорошего вкуса. Визитные карточки. Типы визитных карточек Правила вручения и получения визитных карточек. Правила оформления визитных карточек	6	
	Практические занятия	3	
	Практическое занятие №3 «Культура делового взаимодействия»	1	
	Практическое занятие №4 «Культура телефонного общения»	1	
	Практическое занятие №5 «Способы аргументации в деловых ситуациях»	1	

Раздел 2..Деловое общение		16	
Тема 2.1. Психологические основы делового общения	Содержание учебного материала	8	ОК 01. ОК 04. ОК 05. ПК 1.5.
	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.	2	
	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.		
	Практические занятия	6	
	Практическое занятие №6. «Основные психологические типы покупателей».	1	
	Практическое занятие №7. «Определение темперамента и его свойств».	1	
	Практическое занятие №8. «Основные виды коммуникации и деловое общение»	1	
	Практическое занятие №9. «Деловые беседы и консультирование»	1	
	Практическое занятие №10. «Невербальная коммуникация»	1	
	Практическое занятие №11. «Решение ситуационных задач»	1	
Тема 2.2. Конфликты и их разрешение	Содержание учебного материала	8	ОК 01. ОК 04. ОК 05. ПК 1.5.
	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.	2	
	Практические занятия	6	
	Практическое занятие №12 «Анализ конфликтных ситуаций в торговле»	1	
	Практическое занятие №13 «Деловая игра «Покупатель-продавец»	1	
	Практическое занятие №14 «Анализ конфликтных ситуаций в торговле»	1	
	Практическое занятие №15 «Анализ конфликтных ситуаций в торговле»	1	
	Практическое занятие №16 «Анализ конфликтных ситуаций в торговле»	1	
	Практическое занятие №17 «Анализ конфликтных ситуаций в торговле»	1	

Дифференцированный зачёт	2	
Итого	34	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Учебный кабинет «Основы деловой культуры и психология общения», библиотека и читальный зал с выходом в Интернет.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся (столы, стулья)
- рабочее место преподавателя
- шкаф для хранения учебных пособий
- компьютер с программным обеспечением для преподавателя (системный блок, монитор, клавиатура , мышь)
- доска
- ЖК телевизор
- наглядные плакаты по соответствующим тематикам дисциплин.
- МФУ.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

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

3.2.1. Основные печатные издания

1. Основы деловой культуры: учебник для студ. Учреждений нач. проф. образования/ Г.М. Шеламова. – М.: Издательский центр «Академия», 2024г.

3.2.2. Основные электронные 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>. — 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>. — 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>. — 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>. — 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>. — 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>. — Текст : электронный.

3.2.3. 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>.

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>.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.01 ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ И ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Результаты обучения	Показатели освоенности 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