

Филиал бюджетного профессионального образовательного учреждения
Омской области «Москаленский профессиональный техникум» в селе Элита

РАССМОТРЕНО
на заседании ПЦК
Юр О.Ю..
Протокол №8 от 25 апреля 2025 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор
_____ Н.В. Кудрявцев
«__»__ 2025 г.

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

38.01.02 Продавец

Рабочая программа учебной дисциплины *ОП.01 Основы деловой культуры и психологии общения* разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии: 38.01.02 Продавец, утвержденным приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 01.08.2024 № 518 (далее – ФГОС, ФГОС СПО).

Организация разработчик: филиал бюджетного профессионального образовательного учреждения Омской области «Москаленский профессиональный техникум» в селе Элита

Разработчики:

Коробкина Л.Ф. – преподаватель БПОУ МПТ

Дьячко О.А. – методист

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРимерной РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01 Основы деловой культуры и психология общения

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих по профессии **38.01.02 Продавец** в соответствии с ФГОС СПО, входящим в состав укрупненной группы профессий **38.00.00 Экономика и управление**.

Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке по профессиям рабочих: продавец продовольственных товаров, продавец непродовольственных товаров, кассир торгового зала.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

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

1.3.1. Перечень общих компетенций

ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 4	Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

1.3.2. Перечень профессиональных компетенций

Выпускник, освоивший программу СПО по профессии *38.01.02 Продавец* должен обладать профессиональными компетенциями

Код	Наименование результата обучения
ПК 1.5	Предоставлять информацию и консультировать о потребительских свойствах товаров, обслуживать покупателей с применением норм деловой этики.

1.3.3. В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен:

уметь:

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;

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

знать:

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- правила торгового обслуживания и торговли товарами;
- требования к обслуживающему персоналу;
- нормативную документацию по защите прав потребителей.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 36 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 36 часа;

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Трудоемкость освоения дисциплины

Вид учебной работы	<i>Количество часов</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	36
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	36
в том числе:	
практические занятия	18
<i>Промежуточная аттестация в форме диф. зачета-4 семестре</i>	

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

Наименование разделов и тем	Примерное содержание учебного материала, практических и лабораторных занятий	Объем часов	Формируемые общие и профессиональные компетенции	Уровень освоения
Раздел 1. Культура и ее роль в обществе				
Тема 1.1. Общие требования культуры поведения для работников торговли. Эстетическая и этическая культура.	Содержание Общие требования культуры поведения для работников торговли. Эстетическая и этическая культура. Введение. Роль учебной дисциплины в овладении студентами профессиональными умениями в сфере обслуживания, в совершенствовании межличностного взаимодействия. Задачи и содержание учебной дисциплины.	1	ОК 1 ОК 4 ОК 5 ПК 1.5	1
	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.	1		1
	Эстетическая культура как наука. Категории эстетики. Сферы эстетической культуры. Эстетическое воспитание и его составные части. Искусство, виды и жанры. Общие сведения об этической культуре. Этика и мораль. Нравственность. Категории этики и нормы 2морали. Особенности национальной этики.			1
	Понятие о профессиональной этике. Профессиональные моральные нормы: вежливость, предупредительность, тактичность, трудолюбие. Этическая воспитанность как критерий профессионализма продавца. Вежливость как критерий успеха.	1	ОК 1 ОК 4 ОК 5 ПК 1.5	1
	В том числе практических и лабораторных занятий			
	Практическое занятие №1. Составление речевых трафаретов извинения, неодобрения, отказа, несогласия, соответствующих нравственным требованиям. Тренинг «Пять этапов продаж»	4	ОК 1 ОК 4 ОК 5 ПК 1.5	2
Тема 1.2 Деловой этикет и его принципы.	Содержание			
	Деловой этикет и его принципы. Этикет. Сферы действия этикета. Этикет. история возникновения и	2	ОК 1 ОК 4	1

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Кабинеты «Общепрофессиональных дисциплин и МДК», оснащенные в соответствии с приложением 3 ПОП.

3.2. Учебно-методическое обеспечение

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организации выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен новыми изданиями.

3.2.1. Основные печатные и/или 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> (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 освоенности компетенций	Методы оценки
Умения: - 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	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	Текущий контроль: - устный опрос; - тестирование; - оценка результатов внеаудиторной (самостоятельной) работы (докладов, рефератов, теоретической части проектов, учебных исследований и т.д.) Промежуточная аттестация: - экспертная оценка устных ответов на дифференцированном зачете
Знания: - 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	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	Текущий контроль: - устный опрос; - тестирование; - оценка результатов контрольных работ. Промежуточная аттестация: -экспертная оценка устных ответов на дифференцированном зачете