

**Автономная некоммерческая организация профессионального образования
«Колледж мировой экономики и передовых технологий»**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**КОД И НАИМЕНОВАНИЕ СПЕЦИАЛЬНОСТИ:
38.01.02 ПРОДАВЕЦ
КВАЛИФИКАЦИЯ: ПРОДАВЕЦ-КАССИР
ФОРМА ОБУЧЕНИЯ: ОЧНАЯ**

**«ОП.01 ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ И ПСИХОЛОГИИ
ОБЩЕНИЯ»**

Москва-2025

ОДОБРЕНА

Предметной (цикловой) комиссией
общеобразовательных и гуманитарных
дисциплин
Протокол от 16 декабря 2025 г. № 4

**Разработана на основе Федерального
государственного образовательного стандарта
по специальности среднего профессионального
образования 38.01.02 Продавец**

Председатель ПЦК



/Грибова М.М.

Заместитель директора по методической работе


Подпись

/ Ю.И. Богомолова

РАССМОТРЕНА

на заседании Педагогического совета

Протокол от 18 декабря 2025 г. №3

Разработчик:

Донская Н.А., к.фил.н., преподаватель АНО ПО «Колледж мировой экономики и передовых технологий»

СОДЕРЖАНИЕ

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

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01 Основы деловой культуры и психологии общения

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих в соответствии с ФГОС СПО по профессии 100701.01 Продавец, контролер-кассир.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки

квалифицированных рабочих, служащих: дисциплина входит в общепрофессиональный учебный цикл и относится к базовым дисциплинам.

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем.

ОК 3. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.

ОК 4. Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 7. Соблюдать правила реализации товаров в соответствии с действующими санитарными нормами и правилами, стандартами и Правилами продажи товаров.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими видам деятельности:

ПК 1.1. Проверять качество, комплектность, количественные характеристики непродовольственных товаров.

ПК 1.2. Осуществлять подготовку, размещение товаров в торговом зале и выкладку на торгово-технологическом оборудовании.

ПК 1.3. Обслуживать покупателей и предоставлять достоверную информацию о качестве, потребительских свойствах товаров, требованиях безопасности их эксплуатации.

ПК 1.4. Осуществлять контроль за сохранностью товарно-материальных ценностей.

ПК 2.1. Осуществлять приемку товаров и контроль за наличием необходимых сопроводительных документов на поступившие товары.

ПК 2.2. Осуществлять подготовку товаров к продаже, размещение и выкладку.

ПК 2.3. Обслуживать покупателей, консультировать их о пищевой ценности, вкусовых особенностях и свойствах отдельных продовольственных товаров.

ПК 2.4. Соблюдать условия хранения, сроки годности, сроки хранения и сроки реализации продаваемых продуктов.

ПК 2.5. Осуществлять эксплуатацию торгово-технологического оборудования.

ПК 3.1. Соблюдать правила эксплуатации контрольно-кассовой техники (ККТ) и выполнять расчетные операции с покупателями.

ПК 3.2. Проверять платежеспособность государственных денежных знаков.

ПК 3.3. Проверять качество и количество продаваемых товаров, качество упаковки, наличие маркировки, правильность цен на товары и услуги.

ПК 3.4. Оформлять документы по кассовым операциям.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен:

уметь:

- применять правила делового этикета;
- поддерживать деловую репутацию;
- соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении;
- пользоваться простейшими приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;
- налаживать контакты с партнерами;
- организовывать рабочее место;

знать:

- этику деловых отношений;
- основы деловой культуры в устной и письменной форме;
- нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;
- основные правила этикета;
- основы психологии производственных отношений;
- основы управления и конфликтологии.

1.4. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 36 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 36 часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной работы | Объем часов |
|---|-----------------------------------|
| Максимальная учебная нагрузка (всего) | 36 |
| Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего) | 36 |
| в том числе: | |
| теоретические занятия | 20 |
| практические занятия | 16 |
| контрольные работы | — |
| Самостоятельная работа обучающегося (всего) | - |
| в том числе: | |
| Подготовка презентаций по заданным темам | |
| Подготовка сообщений по заданным темам | |
| Заполнение таблиц по заданным темам | |
| Подготовка рефератов | |
| Выполнение индивидуальных заданий | |
| <i>Промежуточная аттестация в форме</i> | <i>дифференцированного зачета</i> |

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

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся | Объем часов | Уровень освоения | |
|---|--|-------------|------------------|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | |
| Раздел 1. Основы этической культуры | | 36 | | |
| Тема 1.1. Этическая культура. Профессиональная этика | Содержание учебного материала | 5 | 2 | |
| | 1. Общие понятия об этической культуре, категории этики. 2. Этика деловых отношений. 3. Формирование и виды профессиональной этики. 4. Принципы и кодексы этики деловых отношений. | | | |
| | Лабораторные работы не предусмотрены | — | | |
| | Практические занятия | 6 | | |
| 1. Составление схемы «Профессиональная этика». 2. Составление профессионального этического кодекса. | | | | |
| Контрольные работы не предусмотрены | — | | | |
| Тема 1.2. Культура делового общения в профессиональной деятельности | Содержание учебного материала | 2 | 2 | |
| | 1. Общение: формы, типы, виды, формы, функции. Структура общения: коммуникативная, перцептивная и интерактивная сторона общения. 2. Основы деловой культуры в профессиональной деятельности. | | | |
| | Лабораторные работы не предусмотрены | — | | |
| | Практические занятия не предусмотрены | — | | |
| | Контрольные работы не предусмотрены | — | | |
| Тема 1.3. Вербальное и невербальное общение. Конфликтные ситуации в деловом общении | Содержание учебного материала | 4 | 2 | |
| | 1. Вербальные и невербальные средства общения. 2. Стратегия и правила поведения в конфликтах. Основы управления и конфликтологии 3. Эмоциональное регулирование и саморегуляция в конфликтах. 4. Конфликтные ситуации в деловом общении | | | |
| | Лабораторные работы не предусмотрены | | | — |
| | Практические занятия | | | 2 |
| | 1. Выполнение упражнений по применению навыков вербального и невербального общения в деловой беседе. 2. Выполнение практических заданий, решение практических задач и упражнений по теме «Разрешение внутриличностного конфликта». | | | |
| | Контрольные работы не предусмотрены | — | | |
| | Самостоятельная работа обучающихся: | - | | |
| 1. Подготовка реферата по теме: «Этические отношения в современном обществе». 2. Заполнение таблицы «Профессионально-важные качества работника». 3. Подготовка сообщения на тему: «Коммуникативные качества речи». 4. Составление блок-схемы конфликта, анализ причин его возникновения, разработка способов | | | | |

| | | | |
|---|--|-----------|---|
| | разрешения. Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы: 1. Моральные принципы в профессиональной этике. 2. Этика деловых отношений. 3. Значение культуры речи в профессиональной карьере. 4. Управление деловыми конфликтами. | | |
| Раздел 2. Психология межличностных контактов в деловом общении | | 29 | |
| Тема 2.1. Речевой этикет в профессиональной деятельности | Содержание учебного материала 1. Речевой этикет: тональность. Основные требования к речи: тон, артикуляция, произношение, громкость, точность в подборе слов. Выразительность речи. 2. Элементы речевого этикета: формы общения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в деловых ситуациях. Лабораторные работы не предусмотрены | 2 | 2 |
| | Практические занятия 1. Этические нормы во время общения. 2. Деловые переговоры с учетом профессиональной тематики при непосредственном общении и по телефону. 3. Создание и преодоление конфликтных ситуаций. 4. Виды конфликтов. Контрольные работы не предусмотрены | 2 | |
| | | — | |
| Тема 2.2. Деловая беседа | Содержание учебного материала 1. Беседа как необходимый элемент развития личных контактов в деловых отношениях. Закономерности деловой переписки. Compliments и критика в деловой беседе. 2. Аргументы, сильные и слабые, как составные части деловой беседы. Законы аргументации и убеждения. Нереплексивное и рефлексивное слушание. Лабораторные работы не предусмотрены | 2 | 2 |
| | Практические занятия не предусмотрены | — | |
| | Контрольные работы не предусмотрены | — | |
| | | — | |
| Тема 2.3. Деловые переговоры. Деловая переписка | Содержание учебного материала 1. Основные понятия и отличительные черты переговоров. Характеристика стадий и этапов переговоров. Процесс переговоров. Стратегии ведения переговоров. 2. Виды деловых писем: визитная карточка, заявление, резюме, рекомендательное письмо. Лабораторные работы не предусмотрены | 2 | 2 |
| | Практические занятия 1. Составление резюме и письма с просьбой о приеме на работу. 2. Составление рекомендательного письма. Создание образа современного делового человека. 3. Игра «Ведение деловых переговоров в профессиональной деятельности». Контрольные работы не предусмотрены | 3 | |
| | | — | |
| | | — | |
| Тема 2.4. Психологические | Содержание учебного материала | 2 | |

| | | | | |
|--|---|-----------|---|---|
| аспекты основы делового общения | 1. Психические процессы личности. | | 2 | |
| | 2. Уровни общения: примитивный, манипулятивный, стандартизованный, игровой, деловой, духовный | | | |
| | 3. Характеристика уровней общения | | | |
| | Лабораторные работы не предусмотрены | — | | |
| | Практические занятия не предусмотрены | — | | |
| | Контрольные работы не предусмотрены | — | | |
| Тема 2.5. Психические свойства: темперамент, характер | Содержание учебного материала | 1 | | 2 |
| | 1. Эмоциональный мир личности. | | | |
| | 2. Определение темперамента | | | |
| | 3. Определение характера человека по его внешнему виду. | | | |
| | Лабораторные работы не предусмотрены | — | | |
| | Практические занятия | 3 | | |
| | 1. Самоанализ «Психологический портрет моей личности». | | | |
| | 2. Самопрезентация «Создание образа современного делового человека». | | | |
| | 3. Саморегуляция в конфликтных ситуациях. | | | |
| | Контрольные работы не предусмотрены | — | | |
| Самостоятельная работа обучающихся: | - | | | |
| 1. Заполнение таблиц: «Речевые формулы», «Вопросы и ответы в деловой коммуникации», «Аргументы в деловом общении», «Комплименты и критика в деловой коммуникации». | | | | |
| 2. Составление презентации «Вербальное и невербальное общение». | | | | |
| 3. Самоанализ «Психологический портрет моей личности». | | | | |
| Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы: | | | | |
| 1. Психологические барьеры в деловом общении. | | | | |
| 2. Темперамент. История возникновения. | | | | |
| 3. Характер и его особенности. | | | | |
| Всего: | | 36 | | |

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. - ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. - репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. - продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия кабинета деловой культуры.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места для обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- аудиторная доска.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Кольшклина, Т. Б. Деловая культура : учебное пособие для среднего профессионального образования / Т. Б. Кольшклина, И. В. Шустина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 163 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08027-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452668>
2. Жернакова, М. Б. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 370 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07978-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474773>
3. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 247 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09063-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474137>

Дополнительная литература

1. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 431 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11048-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477850>
2. Иванова, Т. В. Деловая культура. Правовая аргументация : учебное пособие для среднего профессионального образования / Т. В. Иванова, О. В. Никитина. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 191 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12453-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456081>
3. Лавриненко, В. Н. Деловая культура : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 118 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08209-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451050>

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.i-u.ru>. Культура делового общения.
2. <http://www.edu.ru/modules.php>. Деловой этикет.
3. <http://business.ru/index.php?dn=communication&to=art&id=7> - сайт о бизнесе и для бизнеса, раздел «деловое общение»

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

| Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания) | Формы и методы контроля и оценки результатов обучения |
|---|--|
| <i>Умения:</i> | |
| <ul style="list-style-type: none"> - применять правила делового этикета; - поддерживать деловую репутацию; - соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении; - пользоваться простейшими приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; - выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке; - налаживать контакты с партнерами; - организовывать рабочее место | устный опрос, практическая работа, оценка решения ситуационных задач |
| <i>Знания:</i> | |
| <ul style="list-style-type: none"> - этики деловых отношений; - основ деловой культуры в устной и письменной форме; - норм и правил поведения и общения в деловой профессиональной обстановке; - основных правил этикета; - основ психологии производственных отношений; - основ управления и конфликтологии | устный опрос, практическая работа, оценка решения ситуационных задач |

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся сформированность и развитие компетенций и обеспечивающих их умений:

| Результаты обучения (освоенные компетенции) | Формы и методы контроля и оценки результатов обучения |
|---|--|
| ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес | устный опрос, практическая работа, оценка решения ситуационных задач |
| ОК 2. Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем | устный опрос, практическая работа, оценка решения ситуационных задач |
| ОК 3. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы | устный опрос, практическая работа, оценка решения ситуационных задач |
| ОК 4. Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач | устный опрос, практическая работа, оценка решения ситуационных задач |
| ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в | устный опрос, практическая работа, оценка решения |

| | |
|---|--|
| профессиональной деятельности | ситуационных задач |
| ОК 6. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами | устный опрос, практическая работа, оценка решения ситуационных задач |
| ОК.7. Соблюдать правила реализации товаров в соответствии с действующими санитарными нормами и правилами, стандартами и Правилами продажи товаров | устный опрос, практическая работа, оценка решения ситуационных задач |
| ПК 1.1. Проверять качество, комплектность, количественные характеристики непродовольственных товаров. | устный опрос, практическая работа, оценка решения ситуационных задач |
| ПК 1.2. Осуществлять подготовку, размещение товаров в торговом зале и выкладку на торговом технологическом оборудовании. | устный опрос, практическая работа, оценка решения ситуационных задач |
| ПК 1.3. Обслуживать покупателей и предоставлять достоверную информацию о качестве, потребительских свойствах товаров, требованиях безопасности их эксплуатации. | устный опрос, практическая работа, оценка решения ситуационных задач |
| ПК 1.4. Осуществлять контроль за сохранностью товарно-материальных ценностей. | устный опрос, практическая работа, оценка решения ситуационных задач |
| ПК 2.1. Осуществлять приемку товаров и контроль за наличием необходимых сопроводительных документов на поступившие товары. | устный опрос, практическая работа, оценка решения ситуационных задач |
| ПК 2.2. Осуществлять подготовку товаров к продаже, размещение и выкладку. | устный опрос, практическая работа, оценка решения ситуационных задач |
| ПК 2.3. Обслуживать покупателей, консультировать их о пищевой ценности, вкусовых особенностях и свойствах отдельных продовольственных товаров. | устный опрос, практическая работа, оценка решения ситуационных задач |
| ПК 2.4. Соблюдать условия хранения, сроки годности, сроки хранения и сроки реализации продаваемых продуктов. | устный опрос, практическая работа, оценка решения ситуационных задач |
| ПК 2.5. Осуществлять эксплуатацию торгового технологического оборудования. | устный опрос, практическая работа, оценка решения ситуационных задач |
| ПК 3.1. Соблюдать правила эксплуатации контрольно-кассовой техники (ККТ) и выполнять расчетные операции с покупателями. | устный опрос, практическая работа, оценка решения ситуационных задач |
| ПК 3.2. Проверять платежеспособность государственных денежных знаков. | устный опрос, практическая работа, оценка решения ситуационных задач |
| ПК 3.3. Проверять качество и количество продаваемых товаров, качество упаковки, наличие маркировки, правильность цен на товары и услуги. | устный опрос, практическая работа, оценка решения ситуационных задач |
| ПК 3.4. Оформлять документы по кассовым операциям. | устный опрос, практическая работа, оценка решения ситуационных задач |