

**ЧАСТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ВЛАДИКАВКАЗСКИЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»
(ЧПОУ ВПК)**

РАССМОТРЕНО

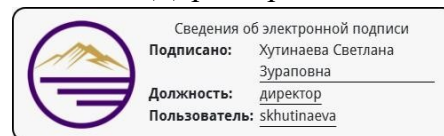
на заседании Педагогического совета

Протокол № 12

от «29» мая 2026 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор ЧПОУ ВПК



Приказ № 30-Д от «29» мая 2026г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01 ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ И ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

среднего профессионального образования
по профессии **38.01.02 Продавец**

Квалификация подготовки:

продавец-кассир

Форма обучения: очная

Нормативный срок обучения:

10 месяцев на базе основного общего образования

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии 38.01.02 «Продавец».

Организация разработчик ОПОП:

Частное профессиональное образовательное учреждение «Владикавказский профессиональный колледж»

Разработчики: Хутинаева С.З., директор ЧПОУ ВПК

Томаева З.А., начальник учебной части ЧПОУ ВПК

СОДЕРЖАНИЕ

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

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы

Цель дисциплины «Основы деловой культуры и психология общения»: приобретение обучающимися теоретических знаний и практических умений в области психологии общения.

Дисциплина «Основы деловой культуры и психология общения» включена в обязательную часть общепрофессионального цикла образовательной программы.

1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины

Результаты освоения дисциплины соотносятся с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Код ПК, ОК	Умения	Знания	Навыки
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 	<ul style="list-style-type: none"> решения задач в профессиональной деятельности и выстраивания траектории профессионального развития
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 	<ul style="list-style-type: none"> эффективного межличностного общения
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; 	<ul style="list-style-type: none"> грамотной письменной культуры речи

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 	Использования техник саморегуляции в межличностном общении

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Трудоемкость освоения дисциплины

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы учебной дисциплины	34
в т.ч. в форме практической подготовки	4

Теоретические занятия	28
Лабораторные и практические занятия	4
Самостоятельная работа	2
Промежуточная аттестация (дифференцированный зачет)	-

2.2. Содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практических и лабораторных занятий	Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч
Раздел 1. Культура и ее роль в обществе		14
Тема 1.1. Общие требования культуры поведения для работников торговли. Эстетическая и этическая культура.	<p>Содержание</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</p>	5 4

	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	
	В том числе практических и лабораторных занятий	1
	Практическое занятие №2. Моделирование профессиональных диалогов с нарушениями этических норм. Соблюдение этических принципов профессионального общения и поведения продавцом, анализ особенностей общения, проявляющихся в сфере торговли.	1
	самостоятельная работа обучающихся	
Раздел 2. Деловое общение		20
Тема 2.1.	Содержание	9
Психологические основы делового общения	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. 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.	8
	В том числе практических и лабораторных занятий	1
	Практическое занятие №3. Определение типа темперамента, типов покупателей	1
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	

Тема 2.2.	Содержание	11
Конфликты и их разрешение	<p>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.</p> <p>В том числе практических и лабораторных занятий</p> <p>Практическое занятие №4. Определение собственной стратегии поведения в конфликтной ситуации</p> <p>В том числе самостоятельная работа обучающихся</p>	8
	Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	-
ВСЕГО		34

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Материально-техническое обеспечение

Реализация программы учебной дисциплины производится с применением дистанционных технологий и требует наличия электронной образовательной среды; учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета:

- классная доска;
- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- учебно-практическое оборудование, необходимое для проведения предусмотренных программой практических занятий. В соответствии с п.4.4 ФГОС СПО допускается замена оборудования его виртуальными аналогами.

Технические средства обучения:

- компьютеры с выходом в сеть Internet;
- сайт «Личная студия» с возможностью работы с электронным образовательным ресурсом;
- электронные библиотечные ресурсы.

Учебно-методическое обеспечение дисциплины:

- методические указания по организации практических занятий;
- методические указания по самостоятельной работе.

Программное обеспечение:

Программное обеспечение, являющееся частью электронной информационно-образовательной среды и базирующееся на телекоммуникационных технологиях:

- компьютерные обучающие программы;
- тренинговые и тестирующие программы;
- интеллектуальные роботизированные системы оценки качества выполненных работ;
- справочно-правовая система «Консультант плюс», «Гарант»;
- электронно-библиотечная система (ЭБС) ЭБС «IPR SMART» <http://iprbookshop.ru/>;
- программа управления образовательным процессом в ЭИОС (Информационная технология. Программа управления образовательным процессом. КОМБАТ).

Основные источники

1 Денисов, А. Ф. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / А. Ф. Денисов. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2025. — 178 с. — ISBN 978-5-4488-2380-0, 978-5-4497-4058-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/147511.html>

2 Деревянкин, Е. В. Деловое общение : учебное пособие для СПО / Е. В. Деревянкин ; под редакцией О. В. Мезенцевой. — 3-е изд. — Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2024. — 46 с. — ISBN 978-5-

4488-0431-1, 978-5-7996-2823-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/139526.html>

Дополнительные источники

1 Виговская, М. Е. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. — 3-е изд. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2024. — 96 с. — ISBN 978-5-4488-1948-3, 978-5-4497-2843-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/138329.html>

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>	<ul style="list-style-type: none"> - тестирование; - выполнение практических заданий; - выполнение заданий 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; 	<p>Полнота ответов, точность формулировок, не менее 75% правильных ответов. Не менее 75% правильных ответов. Адекватность результатов поставленным целям, полнота ответов,</p>	<ul style="list-style-type: none"> - тестирование; - выполнение практических заданий; - выполнение заданий на дифференцированном зачете

<p>-основы психологии производственных отношений; - программное обеспечение и алгоритм использования в профессиональной деятельности, в том числе цифровых средств</p>	<p>точность формулировок, адекватность применения профессиональной терминологии</p>	
--	---	--