

**ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«СОВРЕМЕННЫЙ КОЛЛЕДЖ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»  
(ПОЧУ «СКПО»)**

**Утверждаю  
Директор ПОЧУ «СКПО»  
П.Ф. Зубаилова  
«29» мая 2025г.**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.01 Основы деловой культуры и психологии общения**

**по профессии**

**38.01.02 Продавец**

**Квалификация: Продавец-кассир**

**Форма обучения – очная**

**Дербент 2025**



# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## 1.1. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Дисциплина «Основы деловой культуры и психологии общения» относится к общепрофессиональному учебному циклу.

Дисциплина обеспечивает общекультурное развитие и философско-методологическую подготовку будущих специалистов.

## 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 04, ОК 05, ЛР 4 ЛР 6.	-применять правила делового этикета; -поддерживать деловую репутацию; -соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении; -пользоваться простейшими приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения в деловой профессиональной обстановке; -налаживать контакты с партнёрами; -организовывать рабочее место.	-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.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем в часах</b>
<b>Объем образовательной программы учебной дисциплины</b>	<b>54</b>
<b>Во взаимодействии с преподавателем</b>	40
в т. ч.:	
лекционные занятия	22
практические занятия	18
<i>Самостоятельная работа</i>	<i>12</i>
<b>Промежуточная аттестация в форме диф. зачета</b>	<b>2</b>

## 2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины «ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ И ПСИХОЛОГИИ ОБЩЕНИЯ»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
<b>Раздел 1. Культура и ее роль в обществе</b>		<b>42</b>	
<b>Тема 1.1. Эстетическая и этическая культура</b>	<b>Лекционные занятия</b>	<b>2</b>	ОК 4, ОК 5
	1. Категории эстетики. Сферы эстетической культуры. Эстетическое воспитание и его составные части.	2	
	2. Общие сведения об этической культуре. Категории этики и нормы морали.		
<b>Тема 1.2. Общие требования культуры поведения для работников торговли.</b>	<b>Лекционные занятия</b>	<b>4</b>	ОК 4, ОК 5
	1. . Общие понятия об общении и деловых отношениях.	2	
	2. Понятие о профессиональной этике. Профессиональные моральные нормы: вежливость, предупредительность, тактичность, трудолюбие.	2	
	3. Этическая воспитанность как критерий профессионализма продавца. Вежливость как критерий успеха.		
	<b>Практические занятия</b>	<b>4</b>	
	1. Определение типа отношений к окружающим и выбор приёмов саморегуляции поведения.	2	
	2. Составление речевых трафаретов извинения, неодобрения, отказа, несогласия, соответствующих нравственным требованиям.	2	
	<b>Самостоятельная работа</b>	<b>2</b>	

	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Поиск поговорок и пословиц о культуре поведения.</li> <li>2. Изучение правил профессионального поведения в торговом предприятии (базе производственного обучения).</li> <li>3. Подготовка сообщения на тему «Меняется ли ваше поведение в зависимости от того, с кем вы общаетесь?».</li> <li>4. Определение уровня этичности и выбор приёмов саморегуляции поведения.</li> <li>5. Оформление эскиза комплекта рабочей одежды работника торговли</li> </ol>		
<b>Тема 1.3 Деловой этикет и его принципы.</b>	<b>Лекционные занятия</b>	<b>6</b>	ОК 4, ОК 5
	1. Сферы действия этикета. Виды и принципы этикета.	2	
	2. Этикет деловых отношений.		
	3. Словесный этикет. Основные требования к речи: тон, артикуляция, произношение, громкость, точность в подборе слов. Выразительность речи.	2	
	4. Элементы речевого этикета: формы общения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в деловых ситуациях.		
	5. Культура речи как неотъемлемая часть делового общения	2	
	<b>Практические занятия</b>	<b>2</b>	
	1. Составление речевых трафаретов приветствия, обращения, прощания с собеседником.	2	
	<b>Самостоятельная работа</b>	<b>2</b>	
1. Диагностика умения излагать собственные мысли и выбор приемов совершенствования устной речи.			
<b>Тема 1.4 Деловая беседа и переписка.</b>	<b>Лекционные занятия</b>	<b>4</b>	ОК 4, ОК 5
	1. Беседа как необходимый элемент развития личных контактов в деловых отношениях.	2	
	2. Законы аргументации и убеждения. Нереплексивное и рефлексивное слушание.		
	3. Деловая переписка.	2	
	<b>Практические занятия</b>	<b>2</b>	

	1. Составление речевых трафаретов, помогающих вести деловые беседы, переговоры.	2	
	2. Составление и оформление письма – рекламации.		
	<b>Самостоятельная работа</b>	<b>2</b>	
	1. Составление алгоритма личного телефонного диалога		
<b>Тема 1.5 Имидж делового человека в сфере обслуживания</b>	<b>Лекционные занятия</b>	<b>2</b>	ОК 4, ОК 5
	1. Имидж как образ современного делового человека. Имидж и его составляющие.	2	
	<b>Практические занятия</b>	<b>4</b>	
	1. Деловая игра: «Имидж делового человека».	2	
	2. Разработка рекомендаций по формированию имиджа; имиджа руководителя.	2	
	<b>Самостоятельная работа</b>	<b>2</b>	
	1. Составление портфолио в соответствии с общепринятыми рекомендации имиджмейкеров.		
2. Подготовка реферата «Прогноз изменения требований к деловой одежде и манере поведения в ближайшем будущем».			
<b>Раздел 2. Деловое общение</b>		<b>16</b>	
<b>Тема 2.1. Психологические основы делового общения</b>	<b>Лекционные занятия</b>	<b>2</b>	ОК 4, ОК 5
	1. Понятие об индивидуально-психологических особенностях личности.	2	
	2. Психологические основы общения. Формы и функции общения.		
	3. Психологические основы взаимоотношений покупателя и работника торговли.		
	<b>Практическая работа:</b>	<b>2</b>	
	1. Определение типа темперамента, коммуникативных способностей и выбор приёмов саморегуляции поведения.	2	
<b>Самостоятельная работа:</b>	<b>2</b>		

	1. Составление и описание тактики поведения торгового работника в зависимости от психологических особенностей личности покупателя. 2. Определение уровня владения невербальными компонентами и выбор приёмов саморегуляции поведения. в процессе делового общения.		
<b>Тема 2.2. Конфликты и их разрешение</b>	<b>Лекционные занятия</b>	<b>2</b>	ОК 4, ОК 5
	1. Сущность конфликта. Типы конфликтов. Понятие о конфликтогенах. Типы конфликтогенов.	2	
	2. Способы разрешения конфликта. Кодекс поведения в конфликте. Непродуктивные и конструктивные конфликты. Стратегии поведения в конфликте.		
	3. Особенности общения посредника в конфликте. Правила построения коммуникации с посредником		
	<b>Практическая работа:</b>	<b>4</b>	
	1. Определение собственной стратегии поведения в конфликтной ситуации и выбор приёмов саморегуляции поведения.	2	
	2. Тренинг «Уверенность в себе и поведение в конфликте».	2	
	<b>Самостоятельная работа:</b>	<b>2</b>	
1. Разработка правил поведения в конфликтах. 2. Составление памятки «Запрещено в конфликте»			
<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</b>		<b>2</b>	
<b>Всего:</b>		<b>60</b>	

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1. Требования к материально-техническому обеспечению**

368607

Республика Дагестан,

г. Дербент, ул. Х. Тагиева, зд.33 з

Учебная аудитория для проведения занятий всех видов (в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации) №3 (1 этаж)

учебная мебель (столы и стулья ученические, преподавательские стол и стол)

доска – 1 шт.;

проекторный экран – 1 шт.;

мультимедийный проектор (переносной) – 1 шт.;

ноутбук с возможностью подключения к сети «Интернет»;

комплект лицензионного ПО (операционная система - Windows 10 Pro, текстовый редактор - Microsoft Word 2016

комплект отечественного ПО (операционная система – РЕД ОС, офисный пакет – Р7, Антивирус Касперского)

Помещение для самостоятельной работы №22 (2 этаж)

Учебная мебель (столы и стулья ученические, преподавательские стол и стол)

стеллаж для учебно-методических материалов – 1 шт.;

МФУ;

ноутбуки-10 шт. с возможностью подключения к сети «Интернет»;

- к электронной информационно-образовательной среде;

- к электронной-библиотечной системе (Электронная библиотечная система Университетская библиотека онлайн <https://biblioclub.ru/>).

комплект лицензионного ПО (операционная система - Windows 10 Pro, текстовый редактор - Microsoft Word 2016.

комплект отечественного ПО (операционная система – РЕД ОС, офисный пакет – Р7, Антивирус Касперского)

#### **3.2 Информационное обеспечение реализации программы**

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

##### **Основная литература:**

1. Деловое общение : учебное пособие / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. – 11-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2024. – 524 с. – (Учебные издания для вузов).

- Режим доступа: по подписке. –  
URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=710143>
2. Деловое общение : учебное пособие : [16+] / П. К. Магомедова, А. С. Шапиева, Ш. И. Булуева, А. А. Цамаева ; Дагестанский государственный педагогический университет, Дагестанский государственный университет народного хозяйства (ДГУНХ), Чеченский государственный университет. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2021. – 252 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. –  
URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=613810>
3. Ефремова, О. И. Психология общения : учебное пособие : [16+] / О. И. Ефремова, Л. И. Кобышева. – Москва : Директ-Медиа, 2024. – 172 с. – Режим доступа: по подписке. –  
URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=717372>
4. Баландина, О. В. Основы деловой культуры : учебное пособие : [12+] / О. В. Баландина. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 144 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. –  
URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=596001>

#### **Дополнительная литература:**

1. Истратова, О. Н. Эффективное общение в профессиональном становлении личности : учебное пособие : [16+] / О. Н. Истратова, И. С. Лабынцева, Ю. К. Дуганова ; Южный федеральный университет. – Ростов-на-Дону ; Таганрог : Южный федеральный университет, 2021. – 157 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. –  
URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=691096>
2. Баландина, О. В. Основы деловой культуры : учебное пособие : [12+] / О. В. Баландина. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 144 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. –  
URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=59600>
3. Кузьминова, И. А. Реализация коммуникативных целей в процессе изучения теоретических основ делового общения : учебное пособие : [16+] / И. А. Кузьминова, С. А. Круглова, И. В. Щербакова ; науч. ред. О. А. Фомина. – Москва : Директ-Медиа, 2022. – 96 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=694792>
4. Круглова, С. А. Деловая коммуникация : учебное пособие : [12+] / С. А. Круглова, И. А. Кузьминова, И. В. Щербакова ; науч. ред. О. А. Фомина. – Москва : Директ-Медиа, 2022. – 96 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=694500>

**Программное обеспечение и Интернет-ресурсы**  
**Справочно-правовые системы**

1. Консультант Плюс

**Электронные ресурсы:**

1. Электронно-библиотечная система [«Университетская библиотека онлайн»](#) // [www.biblioclub.ru/](http://www.biblioclub.ru/)

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ УСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Для промежуточной аттестации и текущего контроля создается фонд оценочных средств (ФОС). Фонд оценочных средств включает в себя педагогические контрольно-измерительные материалы, предназначенные для определения соответствия (или несоответствия) уровня овладения компетенциями основным показателям оценки результатов подготовки

<b>Результаты обучения (освоенные компетенции)</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде; ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;	<i>Оценка устного и письменного опроса. Оценка тестирования. Оценка результатов практической работы. Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы (индивидуальное домашнее задание).</i>

#### ***Критерии оценки знаний, умений, навыков и заявленных компетенций***

##### **Для дифференцированного зачета:**

Отметка «5»: ответ полный и правильный на основании изученных теорий; материал изложен в определенной логической последовательности: ответ самостоятельный.

Отметка «4»: ответ полный и правильный на основании изученных теорий; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки, исправленные по требованию преподавателя.

Отметка «3»: ответ полный, но при этом допущена существенная ошибка, или неполный, несвязный.

Отметка «2»: при ответе обнаружено непонимание учащимся

основного содержания учебного материала или допущены существенные ошибки, которые учащийся не смог исправить при наводящих вопросах преподавателя.

<b>Коды компетенций</b>	<b>Уровни (этапы) сформированности компетенции</b>	<b>Формы и методы контроля</b>
<b>ОК 4,</b>	<p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-применять правила делового этикета;</li> <li>-поддерживать деловую репутацию;</li> <li>-соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении;</li> <li>-пользоваться простейшими приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения в деловой профессиональной обстановке;</li> <li>-налаживать контакты с партнёрами;</li> <li>-организовывать рабочее место.</li> </ul>	<p><i>Оценка устного и письменного опроса.</i></p> <p><i>Оценка тестирования.</i></p> <p><i>Оценка результатов практической работы.</i></p> <p><i>Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы (индивидуальное домашнее задание).</i></p>
<b>ОК 5</b>	<p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-этику деловых отношений;</li> <li>-основы деловой культуры в устной и письменной форме;</li> <li>-нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;</li> <li>-основные правила этикета;</li> <li>-основы психологии производственных отношений;</li> <li>-основы управления и конфликтологии.</li> </ul>	<p><i>Оценка устного и письменного опроса.</i></p> <p><i>Оценка тестирования.</i></p> <p><i>Оценка результатов практической работы.</i></p> <p><i>Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы (индивидуальное домашнее задание).</i></p>

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с Таблицей

Таблица

<b>Процент результативности (правильных ответов при выполнение тестовых заданий)</b>	<b>Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений</b>	
	<b>балл (оценка)</b>	<b>вербальный аналог</b>
90 - 100	5	отлично
66 - 90	4	хорошо
51 - 65	3	удовлетворительно
менее 50	2	не удовлетворительно