

Приложение _____
к ООП
по профессии 38.01.02 Продавец

МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ РОСТОВСКОЙ
ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
«АКСАЙСКОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ УЧИЛИЩЕ № 56»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОП.01
Шифр

**Основы деловой культуры и психологии
общения**

Наименование дисциплины

**для профессии
среднего профессионального
образования**

38.01.02

Продавец

Профиль направления: социально - экономический

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.01 Основы деловой культуры и психологии общения разработана в соответствии с требованиями:

- Федерального государственного образовательного стандарта среднего общего образования (утвержден приказом Министерства образования и науки РФ от 17.05.2012 № 413) (в действ. редакции);
- Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии 38.01.02 Продавец (утв. приказом Министерства Просвещения Российской Федерации от 01.08.2024 №518);
- Письма Минпросвещения России от 14.06.2024 № 05-1971 «О направлении рекомендаций» (вместе с «Рекомендациями по реализации среднего общего образования в пределах освоения образовательной программы среднего профессионального образования»;
- Примерной программы общеобразовательной дисциплины ОП.01 Основы деловой культуры и психологии общения для профессиональных образовательных организаций (утвержденной на заседании Педагогического совета ФГБОУ ДПО ИРП протоколом №20 от «15» августа 2024 г.;
- Положения о разработке рабочих программ учебных дисциплин и профессиональных модулей в рамках реализации ППКРС.в ГБПОУ РО ПУ № 56.

Данная рабочая программа может реализовываться с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ростовской области «Аксайское профессиональное училище № 56»

Полное наименование организации

Разработчик:

Нихаева Елена Николаевна

Преподаватель высшей квалификационной категории

Фамилия Имя Отчество

Наименование должности, категория

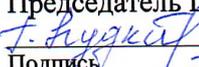
Рецензент:

УТВЕРЖДАЮ
Заместитель директора по УПР


А.В. Жмуркова
Подпись И.О. Фамилия
«20» 03 2025 г.

**Одобрено цикловой комиссией
общеобразовательных дисциплин**

Председатель ЦК

 Т.И. Журкова

Подпись И.О. Фамилия

Протокол № 8
от «20» 03 2025 г.

**Одобрено цикловой комиссией
общеобразовательных дисциплин**

Наименование ЦК

Председатель ЦК

Подпись И.О. Фамилия

Протокол № _____
от «___» _____ 20__ г.

**Одобрено цикловой комиссией
общеобразовательных дисциплин**

Наименование ЦК

Председатель ЦК

Подпись И.О. Фамилия

Протокол № _____
от «___» _____ 20__ г.

СОДЕРЖАНИЕ

1	ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ И ПСИХОЛОГИИ ОБЩЕНИЯ»	
2	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	
3	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ И ПСИХОЛОГИИ ОБЩЕНИЯ»	
4	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ И ПСИХОЛОГИИ ОБЩЕНИЯ»	
5	ПРИЛОЖЕНИЕ	

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «Основы деловой культуры»

1.1. Место дисциплины в структуре образовательной программы СПО

Общеобразовательная дисциплина «Основы деловой культуры и психологии общения» является частью предметной области общественно-научные предметы, изучается в общеобразовательном цикле учебного плана ООП СПО по профессии 38.01.02 **Продавец** в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по профессии 38.01.02 Продавец (утв. приказом Министерства Просвещения Российской Федерации от 01.08.2024 №518).

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

1.2.1. Цель общеобразовательной дисциплины

Целью учебной дисциплины является формирование представлений о правилах делового этикета; соблюдение требований культуры речи при устном, письменном обращении; пользование простейшими приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения в деловой профессиональной обстановке; налаживание контактов с партнёрами. А также изучение 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.

1.2.2. Планируемые результаты освоения общеобразовательной дисциплины в соответствии с ФГОС СПО и на основе ФГОС СОО

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК и ПК.

Результаты освоения дисциплины соотносятся с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представленными в матрице компетенций выпускника (п. 4.3 ПОП).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен¹:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01	- выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам; - определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	- основы психологии производственных отношений; - основы конфликтологии
ОК 04	- 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;	- 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

	- выстраивать эффективное общение, взаимодействие в команде и коллективе	
ОК 05	-соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении;	- основы деловой культуры в устной и письменной форме;
ПК 1.5	-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;	- 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. 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебного предмета и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы учебной дисциплины	
Максимальная	32
Общий объем	32
в т.ч.	
Основное содержание	32
<i>в т.ч.</i>	
<i>теоретическое обучение</i>	28
<i>практические занятия</i>	4
Самостоятельная работа	-
Промежуточная аттестация	Дифференцированный зачет

2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины Основы деловой культуры

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материал (основное и профессионально-ориентированное), лабораторные и практические занятия, прикладной модуль (при наличии)	Объем часов	Формируемые общие и профессиональные компетенции
Раздел 1. Культура и ее роль в обществе			
Тема 1.1 Общие требования культуры поведения для работников торговли. Эстетическая и этическая культура.	Содержание учебного материала Введение. Задачи и содержание учебной дисциплины. Общение как социально-психологическая категория. Закономерности межличностных и деловых отношений. Основные составляющие качества, интересы и склонности высококлассного специалиста, востребованного на рынке труда. Эстетическая культура как наука. Общие сведения об этической культуре. Понятие о профессиональной этике.	6	ОК1 ОК4 ОК5
	Практическое занятие №1. Составление речевых трафаретов извинения, неодобрения, отказа, несогласия, соответствующих нравственным требованиям. Тренинг «Пять этапов продаж»	1	ОК1 ОК4 ОК5 ПК1.5
Тема 1.2 Деловой этикет и его принципы. Деловая беседа и переписка. Имидж делового человека в сфере обслуживания.	Содержание учебного материала Деловой этикет и его принципы. Словесный этикет. Культура телефонного диалога. Деловая беседа. Деловая переписка. Виды деловых писем Имидж делового человека. Имидж как образ современного делового человека. Визитные карточки. Правила оформления визитных карточек	7	ОК1 ОК4 ОК5 ПК1.5
	Практическое занятие №2. Деловая игра: «Обслуживание различных типов покупателей».		
Раздел 2.. Деловое общение			
Тема 2.1. Психологические основы делового общения	Содержание учебного материала 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, способности и темперамент личности. Эмоциональный мир личности.	9	ОК1 ОК4 ОК5 ПК1.5

	Общение – основа человеческого бытия. Абстрактные типы» собеседников. Формы и функции общения. Структура общения. Вербальное и невербальное общение Психологические основы взаимоотношений покупателя и работника торговли.		
	Практическое занятие №3. Определение типа темперамента, типов покупателей	<u>1</u>	<u>2</u>
Тема 2.2. Конфликты и их разрешение	Содержание учебного материала Сущность 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. Правила построения коммуникации с посредником.	<u>4</u>	ОК1 ОК4 ОК5 ПК1.5
	Практическое занятие №4. Определение собственной стратегии поведения в конфликтной ситуации	<u>1</u>	<u>2</u>
Промежуточная аттестация		<u>2</u>	
Всего 32 ак.ч.			

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Оснащение учебного кабинета

Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрен следующий учебный кабинет № 303 Основы деловой культуры

наименование аудитории

оснащенная:

3.1.1. Материально-техническим оборудованием

Наименование помещений/ № аудитории	Оснащенность кабинета/лаборатории/ мастерской для реализации ООП	
№ 303	Площадь помещения - <u>42,5</u> кв. м Преподавательский стол – 1 шт., преподавательский стул – 1 шт., учебный стол – 15 шт., стул – 30 шт., экран – 1 шт., проектор – 1 шт., ноутбук – 1 шт.	

3.1.2. Программно-методическим обеспечением:

Интерактивное учебное пособие – 15 шт.

Образовательные фильмы – 5 шт.

3.2 Учебно-методическое обеспечение

3.2.1. Основные печатные и/или электронные издания

1. Шеламова Г.Н., Деловая культура и психология общения: учеб. для студ. Учреждений сред. Проф. образования– 19-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2021.-192 с.
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. 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
7. 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 ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Основы деловой культуры»

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>	<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; 	<p>Полнота ответов, точность формулировок, не менее 75% правильных ответов. Не менее 75% правильных ответов. Адекватность результатов поставленным целям,</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

Содержание общеобразовательной дисциплины «История» направлено на формирование общих компетенций ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9 и сопряжены с достижением образовательных результатов, регламентированных ФГОС СОО и ФГОС СПО.

Общая/профессиональная компетенция	Раздел/Тема	Тип оценочных мероприятий
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Тема 1.1., 1.3., 1.5. Тема 2.1.–2.4. Тема 3.1. Тема 4.1.–4.5. Тема 5.1.–5.5. Тема 6.1.–6.3. Тема 7.1.–7.3. 8.1.–8.4. Тема 10.1.–10.2.	Тема 9.1.–9.2. Тема 11.1.
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Тема 1.1.–1.3.,1.5. Тема 2.1.–2.4. Тема 4.1.–4.5. Тема 5.1.–5.5. Тема 6.1.–6.3. Тема 7.1.–7.3. 8.1.–8.4. Тема 10.1.–10.2.	Тема 3.1. Тема 9.1.–9.2. Тема 11.1.
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Тема 1.1., 1.3. Тема 2.1.–2.4. Тема 4.1.–4.5. 5.1.–5.5. Тема 6.1.–6.3. Тема 7.1.–7.3. 8.1.–8.4. Тема 10.1.–10.2.	Тема 3.1. Тема 9.1.–9.2. Тема 11.1.

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Тема 1.2. Тема 2.1.–2.4. Тема 11.1.	Тема 3.1.	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Тема 1.1., 1.4.	Тема 3.1.	
ОК 06. Проявлять гражданско- патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	Тема 1.1., 1.4.	Тема 3.1.	
ОК 07. Содействовать Сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Тема 1.1., 1.4.	Тема 3.1.	
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Тема 1.2., 1.5.		

Результаты обучения (общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
--	--	--

<p>ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам</p>	<p>Выбор и применение способов решения профессиональных задач</p>	<p>Оценка эффективности и качества выполнения задач</p>
<p>ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами</p>	<p>Взаимодействие с обучающимися, преподавателями, сотрудниками образовательной организации в ходе обучения, а также с руководством и сотрудниками экономического субъекта во время прохождения практики.</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценка результатов формирования поведенческих навыков в ходе обучения</p>
<p>ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>Демонстрация навыков грамотно излагать свои мысли и оформлять документацию на государственном языке Российской Федерации, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста</p>	<p>Оценка умения вступать в коммуникативные отношения в сфере профессиональной деятельности и поддерживать ситуационное взаимодействие, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста, в устной и письменной форме, проявление толерантности в коллективе</p>