

**Министерство общего и профессионального образования
Государственное бюджетное профессиональное образовательное
учреждение Ростовской области
«Ростовский индустриально-полиграфический техникум»
(«РИПТ»)**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«ОП.01 ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ И ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

38.01.02 Продавец

2025 г.

СОГЛАСОВАНО

Председатель методической комиссии
социально-экономического цикла
ГБПОУ РО «РИПТ»
М. А. Сергиенко

Утверждаю

И. о. директора ГБПОУ РО «РИПТ»
Ю.В. Любомищенко

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.01 Основы деловой культуры разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) (утвержден приказом Минобнауки России от 01.08.2024 г. № 518 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии 38.01.02 «Продавец»).

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ростовской области «Ростовский индустриально-полиграфический техникум» (ГБПОУ РО «РИПТ»).

Рассмотрено

на заседании педагогического совета
ГБПОУ РО «РИПТ»
Протокол № «_»
«_» _____ 2024 года

Проверено:

Зам.директора по УПР
_____ Ю.В. Любомищенко

Одобрено:

На заседании методической комиссии
Протокол № «_»
от «__» _____ 2024 года
Председатель МК _____ М. А. Сергиенко

Автор-разработчик:

Сергиенко Мария Александровна, преподаватель спецдисциплин ГБПОУ РО «РИПТ»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11

ПРИЛОЖЕНИЯ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«ОП.01 Основы деловой культуры и психология общения»

1.1. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы

Цель дисциплины «Основы деловой культуры и психология общения»: приобретение студентами 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, представленными в матрице компетенций выпускника (п. 4.3 ПОП).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен¹:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
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
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 приемами 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
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;

¹Берутся сведения, указанные по данному виду деятельности в п. 4.2.

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
--------	---	---

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Трудоемкость освоения дисциплины

Наименование составных частей дисциплины	Объем в часах	В т.ч. в форме практ. подготовки
Учебные занятия	32	4
Самостоятельная работа	-	-
Промежуточная аттестация	2	
Всего	32	4

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

Наименование разделов и тем	Примерное содержание учебного материала, практических и лабораторных занятий	Объём часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1. Культура и ее роль в обществе			
Тема 1.1. Общие требования культуры поведения для работников торговли. Эстетическая и этическая культура.	<p>Содержание</p> <p>1. Введение. Задачи и содержание учебной дисциплины.</p> <p>2. Общение как социально-психологическая категория. Закономерности межличностных и деловых отношений.</p> <p>3. Основные составляющие качества, интересы и склонности высококлассного специалиста, востребованного на рынке труда.</p> <p>4. Эстетическая культура как наука.</p> <p>5. Общие сведения об этической культуре.</p> <p>6. Понятие о профессиональной этике.</p> <p>Практические занятия</p> <p>Практическое занятие №1. Составление речевых трафаретов извинения, неодобрения, отказа, несогласия, соответствующих нравственным требованиям. Тренинг «Пять этапов продаж»</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>	<p>OK1</p> <p>OK4</p> <p>OK5</p> <p>OK1</p> <p>OK4</p> <p>OK5</p> <p>ПК1.5</p>
Тема 1.2 Деловой этикет и его принципы. Деловая беседа и переписка. Имидж делового человека в	<p>Содержание</p> <p>1. Деловой этикет и его принципы.</p> <p>2. Словесный этикет.</p> <p>3. Культура телефонного диалога.</p> <p>4. Деловая беседа.</p> <p>5. Деловая переписка. Виды деловых писем.</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>	<p>OK1</p> <p>OK4</p> <p>OK5</p> <p>ПК1.5</p>

сфере обслуживания.	6.Имидж делового человека. Имидж как образ современного делового человека.	1	
	7.Визитные карточки. Правила оформления визитных карточек	1	
	Практические занятия		
	Практическое занятие №2. Деловая игра: «Обслуживание различных типов покупателей».	1	
Раздел 2..Деловое общение			
Тема 2.1. Психологические основы делового общения	Содержание		
	1.Психология как наука о закономерностях развития и функционирования психики человека	1	ОК1 ОК4 ОК5 ПК1.5
	2.Основные формы психических явлений.	1	
	3.Ощущение и восприятие, память, воображение и мышление как элементы познавательной психической деятельности человека.	1	
	4.Индивидуальность. Личность. Характер, <i>способности</i> и темперамент личности.	1	
	5.Эмоциональный мир личности.	1	
	6. Общение – основа человеческого бытия. Абстрактные типы» собеседников.	1	
	7.Формы и функции общения. Структура общения.	1	
	8.Вербальное и невербальное общение.	1	
	9.Психологические основы взаимоотношений покупателя и работника торговли.	1	
	Практические занятия		
	Практическое занятие №3. Определение типа темперамента, типов покупателей	1	
Тема 2.2. Конфликты и их разрешение	Содержание		
	1.Сущность конфликта. Типы конфликтов.	1	ОК1 ОК4 ОК5 ПК1.5
	2.Понятие о конфликтогенах. Типы конфликтогенов. Способы разрешения конфликта.	1	
	3.Кодекс поведения в конфликте. Личный контроль над эмоциональным состоянием. Непродуктивные и конструктивные конфликты.	1	
	4. Стратегии поведения в конфликте.Правила построения коммуникации с посредником.	1	
	Практические занятия		
	Практическое занятие №4. Определение собственной стратегии поведения в конфликтной ситуации	1	
Промежуточная аттестация		2	
Всего 32 ак.ч.			

3. Условия реализации ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия:

учебного кабинета основы деловой культуры;

мастерских не предусмотрено;

лабораторий не предусмотрено.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;

- автоматизированное рабочее место преподавателя;

- стенды, плакаты по разделам и темам программы;

- дидактический раздаточный материал к практическим занятиям;

- учебно-методическая литература.

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением и выходом в Интернет,

- мультимедийное оборудование: проектор и экран.

Оборудование мастерской и рабочих мест мастерской: не предусмотрено.

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории: не предусмотрено.

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. 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. Кошевая, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие / И.П. Кошевая, 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 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

-основные правила этикета; -основы психологии производственных отношений; - программное обеспечение и алгоритм использования в профессиональной деятельности, в том числе цифровых средств	полнота ответов, точность формулировок, адекватность применения профессиональной терминологии	
--	---	--

Результаты обучения (общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выбор и применение способов решения профессиональных задач	Оценка эффективности и качества выполнения задач
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Взаимодействие с обучающимися, преподавателями, сотрудниками образовательной организации в ходе обучения, а также с руководством и сотрудниками экономического субъекта во время прохождения практики.	Экспертное наблюдение и оценка результатов формирования поведенческих навыков в ходе обучения
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Демонстрация навыков грамотно излагать свои мысли и оформлять документацию на государственном языке Российской Федерации, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста	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>ПК 1.5. Предоставлять информацию и консультировать о потребительских свойствах товаров, обслуживать покупателей с применением норм деловой этики.</p>	<p>Демонстрация навыков применения правил делового этикета; соблюдение требований культуры речи при устном, письменном обращении; пользование простейшими приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; выполнение норм и правил поведения и общения в деловой профессиональной обстановке; организация рабочего места; применение навыков основ управления и конфликтологии</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценка результатов формирования поведенческих навыков в ходе обучения и выполнения практических заданий</p>
--	--	--