

КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ХАБАРОВСКИЙ КОЛЛЕДЖ ОТРАСЛЕВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И СФЕРЫ
ОБСЛУЖИВАНИЯ»

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель отделения по
подготовке квалифицированных
рабочих и служащих (ПКРС)

_____ А. А. Синеклодезская

« 31 » 08__ 2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.01 ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ И ПСИХОЛОГИИ ОБЩЕНИЯ
ПРОГРАММЫ ПОДГОТОВКИ КВАЛИФИЦИРОВАННЫХ
РАБОЧИХ И СЛУЖАЩИХ ПО ПРОФЕССИИ:

38.01.02 Продавец

г. Хабаровск, 2026 г.

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.01 «Основы деловой культуры и психологии общения» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) в пределах освоения соответствующей программы подготовки квалифицированных рабочих и служащих по профессии:

38.01.02 Продавец

Организация разработчик: Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Хабаровский колледж отраслевых технологий и сферы обслуживания» (далее - КГБ ПОУ ХКОТСО)

Разработчик(и) программы учебной дисциплины:
преподаватель
и.о. методиста

С.А. Аксенова
И.В. Колесник

Одобрена на заседании методического объединения отделения ПКРС
Протокол № 1 от « 31 » августа 2026 года
Председатель МО _____ / И.В. Колесник /

—

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	20
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	21

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина ОП.01 «Основы деловой культуры и психологии общения» является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по профессии: 38.01.02 Продавец.

Учебная дисциплина «Основы деловой культуры и психологии общения» наряду с учебными дисциплинами общепрофессионального цикла обеспечивает формирование общих и профессиональных компетенций для дальнейшего освоения профессиональных модулей.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются:

Код ПК, ОК, ЛР	Умения	Знания
ПК 1.1-1.4 ПК 3.1-3.5 ОК 01-08 ЛР 01-10	<ul style="list-style-type: none">- осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил культуры делового этикета;- пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;- передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;- принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме;- поддерживать деловую репутацию;- создавать и соблюдать имидж делового человека;- организовывать рабочее место	<ul style="list-style-type: none">- этику деловых отношений;- правила делового этикета;- этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами;- основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования;- основы психологии производственных отношений;- составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, аксессуары;- основы управления и конфликтологии;- правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.

Общие компетенции	
ОК 01	Понимать сущность и социальную значимость будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 02	Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем
ОК 03	Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы
ОК 04	Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач
ОК 05	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 06	Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами
ОК 07	Соблюдать правила реализации товаров в соответствии с действующими санитарными нормами и правилами, стандартами и Правилами продажи товаров
ОК 08	Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).
Профессиональные компетенции	
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 3.1	Соблюдать правила эксплуатации контрольно – кассовой техники (ККТ) и выполнять расчетные операции с покупателями
ПК 3.2	Соблюдать правила личной гигиены
ПК 3.3	Проверять качество и количество продаваемых товаров, качество упаковки, наличие маркировки, правильность цен на товары и услуги
ПК 3.4	Соблюдать санитарно – гигиенические требования предъявляемые к предприятиям торговли
ПК 3.5	Осуществлять контроль сохранности товарно – материальных ценностей
1.2.2 Личностные результаты (далее ЛР) освоения основной образовательной программы обучающимися в части:	
гражданское воспитание	
ЛР 01	осознание своих конституционных прав и обязанностей, уважение закона и правопорядка
патриотического воспитания:	
ЛР 02	сформированность российской гражданской идентичности, патриотизма, уважения к своему народу, чувства ответственности перед Родиной,

	гордости за свой край, свою Родину, свой язык и культуру, прошлое и настоящее многонационального народа России
ЛР 03	ценностное отношение к государственным символам, историческому и природному наследию, памятникам, традициям народов России, достижениям России в науке, искусстве, спорте, технологиях и труде
духовно-нравственного воспитания:	
ЛР 04	Способность оценивать ситуацию и принимать осознанные решения, ориентируясь на морально- нравственные нормы и ценности
ЛР 05	Осознание личного вклада в построение устойчивого будущего
эстетического воспитания:	
ЛР 06	эстетическое отношение к миру, включая эстетику быта, научного и технического творчества, спорта, труда и общественных отношений
трудового воспитания:	
ЛР 07	готовность к активной деятельности технологической и социальной направленности, способность инициировать, планировать и самостоятельно выполнять такую деятельность
ЛР 08	готовность и способность к образованию и самообразованию на протяжении всей жизни
ценности научного познания:	
ЛР 09	совершенствование языковой и читательской культуры как средства взаимодействия между людьми и познания мира
ЛР 10	осознание ценности научной деятельности, готовность осуществлять проектную и исследовательскую деятельность индивидуально и в группе

1.3. Дидактические единицы «иметь практический опыт», «уметь» и «знать»

В результате освоения программы учебной дисциплины обучающийся должен освоить следующие дидактические единицы.

Перечень дидактических единиц в ОП и заданий для проверки

Таблица 4

Коды	Наименования	Показатели оценки результата	№№ заданий для проверки
Иметь практический опыт			
ПО 1	осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил культуры делового этикета ОК.1 - ОК.8	- умение вести профессиональное общение с соблюдением норм и правил культуры делового общения;	№1.1
ПО 2	пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения ОК.1- ОК.8	- использование простых приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	№1.2
ПО3	передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи ОК.1-ОК.8	- умение передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи	№1.3
ПО4	принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме ОК.1-ОК.8	- умение быстро принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме	№1.4
ПО5	поддерживать деловую репутацию ОК.1- ОК.8	- умение поддерживать деловую репутацию	№1.5
ПО 6	создавать и соблюдать имидж делового человека ОК.1- ОК.8	- создание и соблюдение имиджа делового человека	№1.5
ПО 7	организовывать рабочее место ОК.1- ОК.8	- умение организовывать рабочее место	№1.6
Уметь			

У1	Применять правила делового этикета	- применять профессиональное общение с соблюдением норм и правил культуры делового этикета	№1.1
У2	Поддерживать деловую репутацию	- пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	№1.2
У3	Соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении	- передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи	№1.2
У4	Пользоваться простейшими приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	- принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме в процессе межличностного общения	№1.3
У5	Выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке	- поддерживать деловую репутацию и выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой обстановке	№1.4
У6	Налаживать контакты с партнерами	- умение налаживать контакты с партнерами	
Знать			
3. 1	Этика деловых отношений	- умение вести себя с соблюдением этических норм деловых отношений	№1.1
3. 2	Основы деловой культуры в устной и письменной форме	- способность умение вести деловую переписку и устное общение с основами деловой культуры	№1.3
3.3	Нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке	- способность соблюдать нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке	№1.4
3. 4	Основные правила этикета	- пользоваться основными правилами этикета в профессиональной деятельности	№1.2
3. 5	Основы психологии производственных отношений	- использовать основы психологии производственных отношений	№1.3
3. 6	Основы управления и конфликтологии	- умение сглаживать конфликтные ситуации	№1.4

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1.Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Количество часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	32
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	32
в том числе:	
теоретические занятия	15
лабораторные и практические занятия	14
Внеаудиторная самостоятельная работа обучающегося (всего)	2
Консультации	-
Промежуточная аттестация в дифференцированного зачета	1
Экзамен	-

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	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
Тема 1. Этика и культура поведения	Содержание учебного материала		4	ПК 1.1-1.4 ПК 3.1-3.5 ОК 01-08 ЛР 01-10
	1	Введение . Профессиональная этика.		
	2	Особенности национальной этики		
	3,4	Деловое общение: его формы, принципы и сущность		
	Практические занятия: - провести телефонный разговор; - составить алгоритм последовательности проведения деловой беседы; - деловая переписка (написать официальное письмо); - составление визитной карточки; - пройти тест «Умеете ли вы вести деловое обсуждение»; - составить «Свод правил поведения в деловой этике»		4	
	Тематика внеаудиторной самостоятельная работы обучающихся:		----	
Тема 2. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении	Содержание учебного материала		2	ПК 1.1-1.4 ПК 3.1-3.5 ОК 01-08 ЛР 01-10
	1	Темперамент, его виды.		
	2	Эмоции и чувства. Способности.		
	Практические занятия -пройти тест: «Определение интересов и склонностей». - формирование характера человека на протяжении всей жизни. -связь эмоциональных реакций с физиологическим проявлением; - подготовить сообщение «Какие типы темперамента		2	

	психологически совместимы и почему?»			
	Тематика внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся: - подготовить презентацию «Психологическая характеристика типов темперамента»; -подготовить презентацию «Виды способностей, их развитие» - подготовить реферат «Виды эмоций»;		1	
Тема 3. Психологические аспекты делового общения	Содержание учебного материала			ПК 1.1-1.4 ПК 3.1-3.5 ОК 01-08 ЛР 01-10
	1,2	Классификация и успех делового общения.	3	
	3	Межличностная психология общения.		
	Практические занятия: - Манера общения, взаимодействия с людьми - Особенности коммуникации с разными категориями людей - Применение коммуникативной стороны в деловом общении - Ролевая игра с элементами тренинга		4	
	Тематика внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся:		-----	
Тема 4. Конфликты в деловом общении	Содержание учебного материала		3	ПК 1.1-1.4 ПК 3.1-3.5 ОК 01-08 ЛР 01-10
	1	Конфликт и его структура.		
	2,3	Правила поведения и методы разрешения конфликта		
	Практические занятия: - Основные стратегии поведения в конфликтной ситуации - Проигрывание и разбор конфликтных ситуаций - Правила поведения в конфликтной ситуации		2	
	Тематика внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся: - раскрыть сущность стратегий поведения в продуктивном конфликте;		1	

	- составить свод правил поведения в конфликте; - подготовить реферат «Урегулирование конфликтов»; - сообщение «Основные правила запрета в конфликтных ситуациях»			
Тема 5. Коммуникативная культура в деловом общении	Содержание учебного материала		3	ПК 1.1-1.4 ПК 3.1-3.5 ОК 01-08 ЛР 01-10
	1	Коммуникативные навыки в профессиональном общении		
	2,3	Психологическая характеристика трудностей и барьеров в общении продавца		
	Практические занятия - психологические ошибки при облуживании покупателей; - психологические барьеры в профессиональном общении и их преодоление; - анализ коммуникативных навыков в профессиональном общении		2	
	Тематика внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся:		-----	
Дифференцированный зачет			1	
Всего часов (максимальная учебная нагрузка)			32	
из них обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)			32	
из них самостоятельная работа обучающегося (всего)			2	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Основы деловой культуры», оснащенный оборудованием:

- рабочее место преподавателя;
- посадочные места по количеству обучающихся;
- тематические плакаты;
- мультимедийные материалы;
- методические пособия;
- раздаточные материалы;
- комплект учебно-методической документации;
- комплект учебно-наглядных пособий «Основы деловой культуры»;

Технические средства обучения:

- компьютеры с лицензионным программным обеспечением;
- мультимедийный проектор; экран.

Оборудование лаборатории и учебных мест лаборатории «Торгово-технологического оборудования»:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- стеллажи, прилавки;
- комплект учебно-наглядных пособий «Основы деловой культуры»;
- ККМ всех типов;
- муляжи;- натуральные образцы различных групп товаров

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемых для использования в образовательном процессе

3.2.1. Печатные издания

1. Шеламова Г.М. «Деловая культура и психология общения». Учебник.- М.: Academia, 2022г.- 160 с.

3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)

1. www.sovtorg.panor.ru - сайт «Современная торговля»
2. www.retailer.ru - сайт Сообщества профессиональной розничной торговли.
3. www.reteilerclub.ru - учебно-информационный проект Супер- розница
4. www.e-mm.ru - сайт «Модный магазин. Журнал для профессионалов

3.2.3. Дополнительные источники:

1. Морозов, А.В. «Деловая психология» – Санкт-Петербург: Союз, 2021 г. – 576 с.
2. «Русский язык и культура речи»/ Под редакцией В.И. Максимова. – М.: Гардарики, 2022 г. – 413 с.
3. «Социальная психология и этика делового общения» / Под редакцией профессора В.Н. Лавриненко. – М.: Культура и спорт, ЮНИТИ, 2021г. – 160 с.
4. «Протокол и этикет для деловых людей» Т.Н. Холопова, М.М. Лебедева. – М.: Инфра-М, 2022 г. – 401 с.
5. «Русский язык и культура речи» Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова, Е.Ю. Кашаева. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2023г.
6. Кошелева Т.А. Основы делового общения. Учебное пособие. – М.: Инфра-М, 2022г. – 75 с.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Знать:		
<ul style="list-style-type: none"> -этика деловых отношений; - основы деловой культуры в устной и письменной форме; - нормы и правила поведения в общении деловой профессиональной обстановке; - основные правила этикета; - основы психологии производственных отношений; - основы управления и конфликтологии 	<p>Демонстрация знаний по основным понятиям о правилах делового этикета:</p> <ul style="list-style-type: none"> - в культуре речи, - делового разговора, - телефонного разговора, - деловой переписке; <p>Создания имиджа делового человека.</p>	<p>Оценка результатов деятельности обучающихся при:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выполнении контрольных, практических работ; - выполнении домашних работ; - внеаудиторной самостоятельной работы
Уметь:		
<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. 	<p>Демонстрация умений по основным понятиям о правилах делового этикета:</p> <ul style="list-style-type: none"> - в культуре речи, - делового разговора, - телефонного разговора, - деловой переписке; <p>Создания имиджа делового человека.</p>	<p>Оценка результатов деятельности обучающихся при:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выполнении контрольных, практических работ; - выполнении домашних работ; - внеаудиторной самостоятельной работы