

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Лесняк Елена Николаевна

Должность: Директор

Дата подписания: 26.02.2026 09:49:14

Уникальный программный ключ:

4f8763c0f69fcc0b76a554a96bba130b42854b57503309a6b8cc637f77303946



РП Развитие
надпрофессионального образования

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ
ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«АКАДЕМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»
(АНПО «Академический колледж»)**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта
среднего профессионального образования**

по профессии

38.01.02

(код)

Продавец

(Наименование специальности / профессии)

Основы деловой культуры и психологии общения

(Наименование дисциплины)

Кафедра разработчик

Общеобразовательных и гуманитарных дисциплин

Год набора

2026

2026г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины «**Основы деловой культуры и психологии общения**» является частью программы подготовки квалифицированных рабочих и служащих в соответствии с ФГОС по профессии среднего профессионального образования

38.01.02

(код)

Продавец

(Наименование специальности / профессии)

и направлена на формирование **общих и профессиональных компетенций**, включающих в себя способности:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК06. 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;

ПК 1.5 Предоставлять информацию и консультировать о потребительских свойствах товаров, обслуживать покупателей с применением норм деловой этики.

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих среднего профессионального образования:
общеобразовательный цикл

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
- определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;
- 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;
- соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении;
- 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;

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать:**

- основы психологии производственных отношений;
- основы конфликтологии;
- 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;
- основы деловой культуры в устной и письменной форме;
- 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

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

Объем образовательной программы – 60 часов, в том числе:

обязательной учебной нагрузки обучающегося с преподавателем - 48 часов;

самостоятельная работа обучающегося – 12 часов

промежуточная аттестация – -

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы (всего)	<i>60</i>
Суммарная учебная нагрузка обучающихся во взаимодействии с преподавателем	<i>48</i>
в том числе:	
теоретическое обучение	<i>34</i>
практические занятия	<i>14</i>
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	<i>12</i>
Консультации по учебной дисциплине	<i>не предусмотрено</i>
<i>Промежуточная аттестация в форме эссе</i>	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Осваиваемые элементы компетенций
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	Содержание учебного материала	8	ОК 01 – ОК 06, ПК 1.5
	Общие требования культуры поведения для работников торговли. Эстетическая и этическая культура. 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. Категории эстетики. Сферы эстетической культуры. Эстетическое воспитание и его составные части. Искусство, виды и жанры. Общие сведения об этической культуре. Этика и мораль. Нравственность. Категории этики и нормы морали. Особенности национальной этики. Понятие о профессиональной этике. Профессиональные моральные нормы: вежливость, предупредительность, тактичность, трудолюбие. Этическая воспитанность как критерий профессионализма продавца. Вежливость как критерий успеха.	4	
	Практическая работа №1-2. Составление речевых трафаретов извинения, неодобрения, отказа, несогласия, соответствующих нравственным требованиям. Тренинг «Пять этапов продаж»	4	
Тема 1.2 Деловой этикет и его принципы. Деловая беседа и переписка. Имидж делового человека в сфере	Содержание учебного материала	10	ОК 01 – ОК 06, ПК 1.5
	Деловой этикет и его принципы. Этикет. Сферы действия этикета. Этикет, история возникновения и развития. Сферы действия этикета. Виды и принципы этикета.. Заповеди делового этикета Дж.. Ягера. Этикет деловых отношений. Словесный этикет.	6	

обслуживания.	<p>Основные требования к речи: тон, артикуляция, произношение, громкость, точность в подборе слов. Выразительность речи. Элементы речевого этикета: формы общения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в деловых ситуациях. Культура речи как неотъемлемая часть делового общения. Понятие невербального языка. Невербальный язык – элемент общей культуры поведения. Использование жестов в деловом общении.</p> <p>Культура телефонного диалога. Телефонный разговор как оперативное средство двустороннего обмена информацией. Культура телефонного общения – средство формирования имиджа делового человека и имиджа учреждения. Рекомендации ведения телефонного разговора..</p> <p>Деловая беседа. Беседа как необходимый элемент развития личных контактов в деловых отношениях.</p> <p>Закономерности, традиции, этапы деловой беседы. Ведущие элементы в подготовке деловой беседы. Аргументы, сильные и слабые, как составные части деловой беседы.. Законы аргументации и убеждения. Нереплексивное и рефлексивное слушание.</p> <p>Деловая переписка. Виды деловых писем.</p> <p>Имидж делового человека. Имидж как образ современного делового человека. Имидж и его составляющие. Понятие о стиле одежды. Элегантность как проявление хорошего вкуса.</p> <p>Визитные карточки. Типы визитных карточек Правила вручения и получения визитных карточек. Правила оформления визитных карточек</p>		
	<p>Практическая работа № 3-4. Деловая игра: «Обслуживание различных типов Покупателей». Моделирование студентами профессиональных диалогов с нарушениями этических норм.</p> <p>Соблюдение этических принципов профессионального общения и поведения продавцом, анализ особенностей общения, проявляющихся в сфере торговли.</p>	4	
Раздел 2. Деловое общение			
Тема 2.1. Психологические основы делового общения	Содержание учебного материала	10	ОК 01 – ОК 06,
	<p>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.</p>	6	

	Индивидуальность. Личность. Характер, способности 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.		
	Практическая работа № 5-6. Определение типа темперамента, типов покупателей	4	
Тема 2.2. Конфликты и их разрешение	Содержание учебного материала	8	ОК 01 – ОК 06,
	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.	4	
	Практическая работа №7-8. Определение собственной стратегии поведения в конфликтной ситуации	4	
Промежуточная аттестация в форме эссе			
Всего:		60	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия:

Учебного кабинета

Кабинет социально-гуманитарных дисциплин

(указывается наименование)

Оборудование:

Терминал (Intel Atom D2500, 1,86ГГц, ОЗУ – 2 Гб, ПЗУ – 80Гб), программное обеспечение: Windows 7 32 Pro

Экран

Проектор BENQ, колонки на потолке

Компьютеры (Intel Core i5 9400, 2.9 GHz, ОЗУ – 8Гб, ПЗУ – 1Тб)

Программное обеспечение:

Windows 10 x64 Pro

Мониторы DELL E2216HV

Рециркулятор бактерицидный для обеззараживания воздуха

Парты четырехместные

Парты двухместные

Доска одноэлементная (напольная маркерная)

Стол компьютерный

Стул деревянный

Стул п/м

Стол преподавательский

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 493 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17889-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560788>
2. Леонов, Н. И. Психология общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 193 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10454-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516737>
3. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебник для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/564570>

Дополнительные источники:

1. Коноваленко, М. Ю. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. — 3-е изд., перераб. и доп.

- Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 396 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-20162-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560954>
2. Садовская, В. С. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 169 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07046-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/562065>

Интернет - ресурсы:

1. Психпортбиблиотека – www.psyport.ru/library.htm
2. Психологическая библиотека www.myword.ru
3. Психологический практикум – методики, тесты, опросники, бланки, анкеты – www.psylistnet/praktikum/

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<i>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины</i>		
<ul style="list-style-type: none"> - выполняет нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке; - пользуется простейшими приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; - налаживает контакты с партнерами; - организует рабочее место; - определяет и выстраивает траекторию профессионального развития и самообразования; - использует 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
<i>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины</i>		
<ul style="list-style-type: none"> - этика деловых отношений; -основы психологии производственных отношений; - основы управления и конфликтологии; -основы деловой культуры, речи; - нормы и правила 	<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 контрольных работ. <p>Промежуточная аттестация:</p> <ul style="list-style-type: none"> -экспертная оценка устных ответов на дифференцированном

<p>поведения и общения в деловой профессиональной обстановке; -основные правила этикета; -основы психологии производственных отношений; - программное обеспечение и алгоритм использования в профессиональной деятельности, в том числе цифровых средств</p>		зачете
--	--	--------