

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ  
ТЮМЕНСКИЙ ТЕХНИКУМ ИНДУСТРИИ ПИТАНИЯ, КОММЕРЦИИ И СЕРВИСА»  
МЕЖРЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР КОМПЕТЕНЦИЙ В ОБЛАСТИ ИСКУССТВА,  
ДИЗАЙНА И СФЕРЫ УСЛУГ

*Приложение №\_\_*  
*к ОП СПО по профессии*  
*38.01.02 Продавец*

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

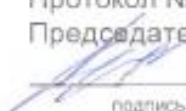
**ОП.01 Основы деловой культуры и психологии общения**

по специальности 38.01.02 Продавец

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования профессии 38.01.02 Продавец, утвержденного приказом Минпросвещения России от 01.08.2024 N 518

Разработчики: Е. Л. Волошановская., преподаватель высшей квалификационной категории

Рассмотрено и одобрено  
на заседании ПЦК ЭУиК  
Протокол № 10 от 21.05.2026г.  
Председатель ПЦК

  
И. В. Нагорнова  
подпись

СОГЛАСОВАНО  
Директор  
(должность)  
ООО "Магнумпроф"  
(организация/предприятие)  
 В. А. Нагорнов  
"21" мая 2026г.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	14

## 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Учебная дисциплина ОП.01 Основы деловой культуры и психологии общения является частью общепрофессионального цикла основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования в соответствии с ФГОС СПО по специальности 38.01.02 Продавец.

### 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания\*, обеспечивается формирование профессиональных и общих компетенций

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 приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; - выстраивать эффективное общение, взаимодействие в команде и коллективе	- 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	- 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

**1.3 Целевые ориентиры воспитания, формируемые в процессе освоения учебной дисциплины** (в соответствии с программой воспитания по специальности 38.01.02 Продавец.

Код ЦО	Дескрипторы
ЦО 2	Сознающий своё единство с народом России как источником власти и субъектом тысячелетней российской государственности, с Российским государством, ответственность за его развитие в настоящем и будущем на основе исторического просвещения, российского национального исторического сознания.
ЦО 7	Осознающий свою национальную, этническую принадлежность, демонстрирующий приверженность к родной культуре, любовь к своему народу.
ЦО 8	Сознающий причастность к многонациональному народу Российской Федерации, Отечеству, общероссийскую идентичность.
ЦО 9	Проявляющий деятельное ценностное отношение к историческому и культурному наследию своего и других народов России, их традициям, праздникам.
ЦО 11	Проявляющий приверженность традиционным духовно-нравственным ценностям, культуре народов России с учётом мировоззренческого, национального, конфессионального самоопределения.
ЦО 13	Понимающий и деятельно выражающий понимание ценности межнационального, межрелигиозного согласия, способный вести диалог с людьми разных национальностей и вероисповеданий, находить общие цели и сотрудничать для их достижения.
ЦО 15	Обладающий сформированными представлениями о ценности и значении в отечественной и мировой культуре языков и литературы народов России
ЦО 16	Выражающий понимание ценности отечественного и мирового искусства, российского и мирового художественного наследия.
ЦО 18	Проявляющий понимание художественной культуры как средства коммуникации и самовыражения в современном обществе, значение нравственных норм, ценностей, традиций в искусстве.
ЦО 42	Сознающий свою гражданскую идентичность через знание истории, языка, культуры своего народа, своего края, основ культурного наследия народов России и человечества, и знание основных норм морали, нравственных и духовных идеалов, хранимых в культурных традициях народов России, готовность на их основе к сознательному самоограничению в поступках, поведении.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Вид учебной работы	Объем часов (в том числе вариативных)
Объем образовательной программы	40
Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	40
в том числе:	
теоретическое обучение	36
лабораторные занятия	-
практические занятия	4
курсовая работа (проект)	-
Самостоятельная работа	-
Промежуточная аттестация (дифференцированный зачет)	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Культура и ее роль в обществе</b>		<b>26</b>	
<b>Тема 1. Общие требования культуры поведения для работников торговли. Эстетическая и этическая культура.</b>		<b>12</b>	
<b>1.1 Введение.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	<b>ОК 1,4,5 ПК 1.5 ЦО2,7,9,16,18,42</b>
	<i>Роль учебной дисциплины в овладении студентами профессиональными умениями в сфере обслуживания, в совершенствовании межличностного взаимодействия.</i>		
	<i>Задачи и содержание учебной дисциплины.</i>		
<b>1.2 Общие понятия об общении и деловых отношениях.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	<b>ОК 1,4,5 ПК 1.5 ЦО2,7,9,16,18,42</b>
	<i>Общение как социально-психологическая категория.</i>		
	<i>Закономерности межличностных и деловых отношений.</i>		
	<i>Основные составляющие качества, интересы и склонности высококлассного специалиста, востребованного на рынке труда.</i>		
<b>1.3 Эстетическая культура как наука</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	<b>ОК 1,4,5 ПК 1.5 ЦО2,7,9,16,18,42</b>
	<i>Категории эстетики.</i>		
	<i>Сферы эстетической культуры</i>		
	<i>Эстетическое воспитание и его составные части.</i>		
	<i>Искусство, виды и жанры.</i>		
<b>1.4 Общие сведения об этической культуре</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	<b>ОК 1,4,5 ПК 1.5 ЦО2,7,9,16,18,42</b>
	<i>Этика и мораль. Нравственность.</i>		
	<i>Категории этики и нормы морали</i>		
	<i>Особенности национальной этики</i>		

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
<b>1.5 Понятие профессиональной этике.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	<b>ОК 1,4,5 ПК 1.5 ЦО2,7,9,16,18,42</b>
	<i>Профессиональные моральные нормы: вежливость, предупредительность, тактичность, трудолюбие.</i>		
	<i>Этическая воспитанность как критерий профессионализма продавца.</i>		
	<i>Вежливость как критерий успеха.</i>		
	<b>Тематика практических занятий</b>	<b>2</b>	
	<i>Практическое занятие №1. Составление речевых трафаретов извинения, неодобрения, отказа, несогласия, соответствующих нравственным требованиям.</i>		
	<i>Тренинг «Пять этапов продаж».</i>		
<b>Тема 2 Деловой этикет и его принципы. Деловая беседа и переписка. Имидж делового человека в сфере обслуживания.</b>		<b>14</b>	
<b>2.1 Деловой этикет и его принципы.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	<b>ОК 1,4,5 ПК 1.5 ЦО2,7,9,16,18,42</b>
	Этикет, история возникновения и развития.		
	Сферы действия этикета. Виды и принципы этикета.		
	Заповеди делового этикета Дж. Ягера.		
	Этикет деловых отношений.		
<b>2.2 Словесный этикет.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	<b>ОК 1,4,5 ПК 1.5 ЦО2,7,9,16,18,42</b>
	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.		

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
	Культура речи как неотъемлемая часть делового общения. Понятие невербального языка. Невербальный язык – элемент общей культуры поведения. Использование жестов в деловом общении.		
<b>2.3 Культура телефонного диалога.</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Телефонный разговор как оперативное средство двустороннего обмена информации. Культура телефонного общения – средство формирования имиджа делового человека и имиджа учреждения. Рекомендации ведения телефонного разговора.	<b>2</b>	<b>ОК 1,4,5 ПК 1.5 ЦО2,7,9,16,18,42</b>
<b>2.4 Деловая беседа.</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Беседа как необходимый элемент развития личных контактов в деловых отношениях. Закономерности, традиции, этапы деловой беседы. Ведущие элементы в подготовке деловой беседы. Аргументы, сильные и слабые, как составные части деловой беседы. Законы аргументации и убеждения. Нерефлексивное и рефлексивное слушание.	<b>2</b>	<b>ОК 1,4,5 ПК 1.5 ЦО2,7,9,16,18,42</b>
<b>2.5 Деловая переписка.</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Виды деловых писем. Правила ведения деловой переписки	<b>2</b>	<b>ОК 1,4,5 ПК 1.5 ЦО2,7,9,16,18,42</b>
<b>2.6 Имидж делового человека. Имидж как</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Имидж и его составляющие. Понятие о стиле одежды.	<b>2</b>	<b>ОК 1,4,5 ПК 1.5 ЦО2,7,9,16,18,42</b>

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
образ современного делового человека.	Элегантность как проявление хорошего вкуса.		
2.7 Визитные карточки.	<b>Содержание учебного материала</b>	2	ОК 1,4,5 ПК 1.5 ЦО2,7,9,16,18,42
	Типы визитных карточек		
	Правила вручения и получения визитных карточек.		
	Правила оформления визитных карточек		
<b>Раздел 2. Деловое общение</b>		14	
<b>Тема 3 Психологические основы делового общения</b>		8	
3.1 Понятие об индивидуально-психологических особенностях личности.	<b>Содержание учебного материала</b>	2	ОК 1,4,5 ПК 1.5 ЦО2,7,9,16,18,42
	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.		
3.2 Индивидуальность, характер, темперамент	<b>Содержание учебного материала</b>	2	ОК 1,4,5 ПК 1.5 ЦО2,7,9,16,18,42
	Индивидуальность. Личность.		
	Характер, способности и темперамент личности.		
	Эмоциональный мир личности.		
3.3 Психологические основы общения.	<b>Содержание учебного материала</b>	2	ОК 1,4,5 ПК 1.5 ЦО2,7,9,16,18,42
	Общение – основа человеческого бытия. Психологические основы взаимоотношений покупателя и работника торговли.		
	Абстрактные типы» собеседников.		
	Формы и функции общения. Структура общения.		
	Перцептивное общение. Психологические механизмы восприятия.		

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
	Атрибуции и их виды. Вербальное и невербальное общение.		
<b>3.4 Психология общения покупателя и продавца</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	ОК 1,4,5 ПК 1.5 ЦО2,7,9,16,18,42
	Психологические основы взаимоотношений покупателя и работника торговли.		
	Культура общения		
<b>Тема 4. Конфликты и их разрешение</b>		6	
<b>4.1 Сущность конфликта.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	ОК 1,4,5 ПК 1.5 ЦО2,7,9,16,18,42
	Типы конфликтов.		
	Понятие о конфликтогенах.		
	Типы конфликтогенов.		
<b>4.2 Способы разрешения конфликта.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	ОК 1,4,5 ПК 1.5 ЦО2,7,9,16,18,42
	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.		
	<b>Тематика практических занятий</b>		
	<b>Практическое занятие №4.</b> Определение собственной стратегии поведения в конфликтной ситуации	2	
	<b>Промежуточная аттестация (дифференцированный зачет)</b>		
<b>Всего:</b>			

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

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

Кабинет «Общепрофессиональных дисциплин и МДК», оснащенный оборудованием: доской учебной, рабочим местом преподавателя, столами, стульями (по числу обучающихся), техническими средствами обучения (компьютером, средствами аудиовизуализации).

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

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе в соответствии с ПООП (при наличии)

##### **3.2.1. Основные печатные и/или электронные издания**

1. Аминов, И. И., Психология общения: учебник / И. И. Аминов. — Москва: КноРус, 2025. — 256 с. — ISBN 978-5-406-11894-8. — URL: <https://book.ru/book/950293> (дата обращения: 27.06.2023). — Текст: электронный.

2. Введенская, Л. А., Русский язык. Культура речи. Деловое общение: учебник / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова, Е. Ю. Кашаева. — Москва: КноРус, 2025. — 430 с. — ISBN 978-5-406-12026-2. — URL: <https://book.ru/book/950304> (дата обращения: 27.06.2023). — Текст: электронный.

3. 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.

4. 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.

5. 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.

6. Ульянова, Н. Ю., Психология делового общения и межличностные коммуникации: учебник / Н. Ю. Ульянова. — Москва: КноРус, 2025. — 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. Кошева, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие / И.П. Кошева, 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 УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Показатели освоённости компетенций	Методы оценки
<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;</li> <li>- пользоваться простейшими приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</li> <li>- налаживать контакты с партнерами;</li> <li>- организовывать рабочее место;</li> <li>- определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;</li> <li>- использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач</li> </ul>	<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><b>Текущий контроль:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- устный опрос;</li> <li>- тестирование;</li> <li>- оценка результатов внеаудиторной (самостоятельной) работы (докладов, рефератов, теоретической части проектов, учебных исследований и т.д.)</li> </ul> <p><b>Промежуточная аттестация:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- экспертная оценка устных ответов на дифференцированном зачете</li> </ul>
<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- этика деловых отношений;</li> <li>- основы психологии производственных отношений;</li> <li>- основы управления и конфликтологии;</li> <li>- основы деловой культуры, речи;</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>- программное обеспечение и алгоритм использования в профессиональной деятельности, в том числе цифровых средств</li> </ul>	<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><b>Текущий контроль:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- устный опрос;</li> <li>- тестирование;</li> <li>- оценка результатов контрольных работ.</li> </ul> <p><b>Промежуточная аттестация:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-экспертная оценка устных ответов на дифференцированном зачете</li> </ul>