

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Волгоградский индустриальный техникум»

УТВЕРЖДАЮ
Заместитель директора по
учебной работе

 И.В. Бондаренко
14 мая 2025 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОП.01 Основы деловой культуры и психология общения

для профессии
38.01.02 Продавец

2025

Рабочая программа разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии 38.01.02 Продавец, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 01.08.2024 г. № 518 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии 38.01.02 Продавец».

Рабочая программа предназначена для преподавания дисциплины обязательной и вариативной части профессионального цикла по профессии 38.01.08 Продавец.

Организация-разработчик:
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Волгоградский индустриальный техникум»

Разработчик:
Мальш Н.Б., педагог-психолог ГБПОУ «Волгоградский индустриальный техникум»

РЕКОМЕНДОВАНА предметной (цикловой) комиссии экономики, управления, права

Протокол № 8 от 04.04. 2025 г.

Председатель предметной (цикловой) комиссии строительства и энергетики


_____ М.Г. Петричук
подпись

04.04.2025

дата

ОДОБРЕНА на заседании методического совета

Протокол № 9 от 14.05. 2025 г.

Начальник отдела учебно-методической работы


_____ Е.В.Струк
подпись

14.05.2025

дата

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ	3
1. Общая характеристика	4
1.1. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы.....	4
1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины	4
2. Структура и содержание ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
2.1. Трудоемкость освоения дисциплины	6
2.2. Содержание дисциплины.....	7
3. Условия реализации ДИСЦИПЛИНЫ	9
3.1. Материально-техническое обеспечение.....	9
3.2. Учебно-методическое обеспечение	9
4. Контроль и оценка результатов освоения ДИСЦИПЛИНЫ.....	10

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 «ОП.01 Основы деловой культуры и психология общения» – формирование профессиональных и общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС по профессии 38.01.02 «Продавец».

Дисциплина «Основы деловой культуры и психология общения» включена в социально-гуманитарный цикл 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 ОПОП-П).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

<i>Код ОК, ПК</i>	Уметь	Знать	Владеть навыками
ОК.01	<p>определять этапы решения задачи, составлять план действия, реализовывать составленный план, определять необходимые ресурсы выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;</p> <p>владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;</p> <p>оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p>	<p>актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;</p> <p>структура плана для решения задач, алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;</p> <p>основные источники информации и ресурсы для решения задач и/или проблем в профессиональном и/или социальном контексте</p>	
ОК.04	<p>организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p>	<p>психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;</p> <p>основы проектной деятельности</p>	
ОК.05	<p>грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по</p>	<p>особенности социального и культурного контекста;</p>	

	<p>профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</p>	<p>правила оформления документов и построения устных сообщений</p>	
ОК.09	<p>пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>особенности профессионального;</p> <p>правила оформления документов и построения устных сообщений на государственном и иностранном языках</p>	
ПК 1.5	<p>предлагать продовольственные товары различного ассортимента, предоставлять информацию о составе, пищевой ценности, условиях и сроках хранения, поставщиках;</p> <p>предлагать и осуществлять показ непродовольственных товаров, демонстрацию их в действии, оказывать помощь покупателю в выборе товаров, информировать о требованиях по безопасной эксплуатации;</p> <p>предлагать покупателям новые взаимозаменяемые товары и товары сопутствующего ассортимента</p>	<p>методы работы с возражениями покупателей;</p> <p>основы психологии общения;</p> <p>основы межличностных отношений и деловой этики</p>	<p>обслуживать покупателей;</p> <p>предоставлять информацию о товаре;</p> <p>оказывать дополнительные услуги</p>

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	8
<i>Курсовая работа (проект)</i>	-	-
Самостоятельная работа	4	-
Промежуточная аттестация в <i>форме диф.зачета</i>	-	-
Всего	32	8

2.2. Содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практических и лабораторных занятий	Объем, ак. ч. / в том числе в форме практической подготовки, ак. ч.	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1. Введение в дисциплину			
Тема 1. Роль деловой культуры в профессии продавца.	Понятие деловой культуры.	2	ОК 01, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ПК 1.5
	Роль деловой культуры в профессиональной деятельности продавца.		
	Влияние деловой культуры на успех компании и клиента.		
Тема 2. Психология общения с клиентами. Основы психологии взаимодействия.	Основы психологии общения с клиентами.	4	ОК 01, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ПК 1.5
	Эмоциональные аспекты общения в сфере розничной торговли.		
	Влияние невербальных сигналов на восприятие клиента.		
Тема 3. Деловой этикет продавца. Стандарты поведения в торговле.	Основы делового этикета продавца.	2	ОК 01, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ПК 1.5
	Стандарты обслуживания клиентов.		
	Принципы эффективного общения в торговом процессе.		
Тема 4. Работа с клиентами. Ораторское мастерство для продавца.	Ораторское мастерство для продавца.	2	ОК 01, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ПК 1.5
	Как грамотно презентовать товар.		
	Использование голоса и интонации для убеждения клиента.		
Тема 5. Психология	Психология потребительского поведения.		ОК 01, ОК 04,

покупательского поведения. Влияние на решение клиента.	Как выявить потребности клиента.	4	ОК 05, ОК 09, ПК 1.5
	Влияние внешних факторов на выбор товара.		
	Стратегии убеждения и влияния в процессе продажи.		
Тема 6. Деловые переговоры и конфликтные ситуации с клиентами.	Стратегии ведения деловых переговоров.	4	ОК 01, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ПК 1.5
	Разрешение конфликтных ситуаций с клиентами.		
	Этапы общения с недовольным клиентом.		
Практическое занятие 1. Эффективное общение с клиентами.	Ролевая игра «Обслуживание клиента»	4	ОК 01, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ПК 1.5
	Моделирование ситуаций по определению потребностей покупателя.		
Практическое занятие 2. Проведение успешных переговоров с клиентами.	Ролевая игра «Переговоры по цене»	4	ОК 01, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ПК 1.5
	Разрешение конфликтной ситуации в торговле.		
Самостоятельная работа 1.	Анализ реальных ситуаций в торговле, связанных с конфликтами или трудными клиентами.	4	ОК 01, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ПК 1.5
	Подготовка письменного отчета, как можно улучшить взаимодействие с клиентами в магазине.		
Тема 7. Подведение итогов.	Итоги курса: основные принципы и техники.	2	ОК 01, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ПК 1.5
	Важность соблюдения делового этикета и психологии общения в профессии продавца (написание эссе).		
Всего		32	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Учебная дисциплина реализуется в учебном кабинете социально-экономических дисциплин, который оснащен в соответствии с нижеприведённой таблицей.

№	Наименование	Тип	Основное/ специализированное	Краткая (рамочная) техническая характеристика	Код профессионального модуля, дисциплины
1	Стол ученический	Мебель	Основное	Стандартный	ОП.01
2	Стул ученический	Мебель	Основное	Стандартный	ОП.01
3	Доска классная магнитная	Мебель	Основное	Стандартная	ОП.01
4	Стол преподавателя с ящиками для хранения или тумбой	Мебель	Основное	Стандартный	ОП.01
5	Кресло преподавателя	Мебель	Основное	Стандартное	ОП.01
6	Шкаф для хранения учебных пособий	Мебель	Основное	Стандартный	ОП.01
7	Компьютер	ТС	Основное	По технической документации	ОП.01
8	Мультимедийный проектор	ТС	Основное	По технической документации	ОП.01
9	Интерактивные пособия и программно – методические комплексы	УМК	Основное	По технической документации	ОП.01
10	Раздаточный материал (образцы материалов)	УМК	Основное	По технической документации	ОП.01

3.2. Учебно-методическое обеспечение

3.2.1. Основные печатные и/или электронные издания

1. Бехтерев В.М. Психология профессиональной деятельности – М.: Наука, 2022. – 288 с.
2. Козлова Е.И. Этика и психология профессиональной деятельности – СПб.: Питер, 2021. – 320 с.
3. Леонтьев А.Н. Психология труда и профессиональной деятельности – М.: просвещение, 2020. – 216 с.
4. Михайловская Н.Г. Психология профессионального общения – М.: речь, 2021. – 2004 с.
5. Петрусенко В.М. Этика профессиональной деятельности – М.: Академия, 2020. – 156 с.

6. Фролова Л.И. Психология профессионального развития – М.: Гуманитарное издательство, 2022. – 244 с.

7. Умников В.А. Основы деловой культуры / Издательство «Деловая книга», 2020. – 128 с.

1.2.1. Основные электронные издания (электронные ресурсы)

3.2.2. Дополнительные источники

1. Соколова, В. И. Психологические аспекты конфликтных ситуаций в процессе общения / В. И. Соколова. - М : Издательство «Гуманитарный фонд», 2020.1 - 89 с.

2. Михайловская, Т. Б. Коммуникативная компетентность как ключевая составляющая успешного общения / Т.Б. Михайловская. – М : Издательство «Норма», 2020 – 437 с.

3. Власова, И.В. роль невербальных компонентов в процессе общения / И.В. Власова. // Психология и социология общения. 2020. – 543 с.

4. Ситников, В. Л. Психология и педагогика командообразования / В. Л. Ситников, А. В. Комарова, Т. В. Слотина. — Санкт-Петербург : Лань, 2023. — 284 с. — ISBN 978-5-507-45716-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/282338> (дата обращения: 28.07.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Показатели освоённости компетенций	Методы оценки
<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Психологические и этические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; - Основы проектной деятельности; - Роли и ролевые ожидания в общении; - Принципы этики и техники общения, в том числе в конфликтной ситуации; - Правила слушания, ведения беседы, убеждения, механизмы взаимопонимания в общении; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; - Этические принципы общения; 	<p>анализирует задачу и выделяет её составные части, структурирует получаемую информацию;</p> <p>Проявляет коммуникацию в ходе выполнения работ;</p> <p>грамотно оформляет документы,</p> <p>обосновывает и объясняет свои действия;</p> <p>оказывает высокий уровень знания основных этических принципов при взаимодействии с коллективом;</p> <p>оперирует основными понятиями этики и психологии в профессиональной деятельности;</p> <p>правильно и точно описывает методики и техники убеждения, слушания,</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценивание знаний на занятиях.</p> <p>Оценивание выполнения индивидуальных практических заданий.</p>

<p>Умеет: соблюдать этические нормы, применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</p> <p>организовывать работу коллектива и команды;</p> <p>взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p>	способы разрешения конфликтных ситуаций;	
--	---	--