



УТВЕРЖДЕНО:
Ученым советом Института
сервисных технологий
Протокол № 12
от «20» февраля 2020г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.14 ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего звена по специальности: *09.02.04 Информационные системы (по отраслям)*

Квалификация: *техник по информационным системам*

год начала подготовки: 2020

Разработчики:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>		<i>Копылов В.В.</i>

Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ППСЗ:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>		<i>к.м.н. Алабина С.А.</i>



СОДЕРЖАНИЕ

ПАСПОРТ ДИСЦИПЛИНЫ	РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ	УЧЕБНОЙ	стр. 3
СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ	И	СОДЕРЖАНИЕ	УЧЕБНОЙ 5
УСЛОВИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	РЕАЛИЗАЦИИ	ПРОГРАММЫ	УЧЕБНОЙ 12
КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	РЕЗУЛЬТАТОВ	ОСВОЕНИЯ	13



1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалиста среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 09.02.04 Информационные системы (по отраслям).

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Дисциплина относится к вариативной части общепрофессиональных дисциплин.

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

Осваиваемые компетенции

Код	Наименование общих компетенций
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.



ПК 1.2.	Взаимодействовать со специалистами смежного профиля при разработке методов, средств и технологий применения объектов профессиональной деятельности
ПК 1.8.	Консультировать пользователей информационной системы и разрабатывать фрагменты методики обучения пользователей информационной системы

В результате изучения дисциплины студент должен **знать:**

- стратегию и тактику делового взаимодействия;
- виды и этапы деловых переговоров,
- систему мотиваций участников переговорного процесса,
- специальные технологии общения и групповой работы,
- возможности и недостатки вербальных средств общения,
- основные факторы эффективной коммуникации

В результате изучения дисциплины студент должен **уметь:**

- применять навыки ведения различных форм деловых бесед,
- использовать основные правила делового этикета с учетом специфических особенностей изучаемой отрасли,
- применять правила деловой переписки и составления служебных документов,
- использовать психологические и речевые средства повышения выразительности,
- владеть техникой эффективного публичного выступления

1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины

Максимальной учебной нагрузки обучающегося 72 часов, в том числе:
Обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося: 48 часов;
Самостоятельной работы обучающегося 24 часов



2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	72
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	48
в том числе:	
лекционные занятия	24
практические занятия	24
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	24
<i>Промежуточная аттестация в форме дифференцированный зачет</i>	



2.2. Примерный тематический план и содержание учебной дисциплины Этика и психология делового общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Основы речевой коммуникации			
Тема 1.1. Основные понятия теории речевой коммуникации Совершенствование навыков устной речи	Лекционные занятия: <i>Лекция № 1. Основные понятия теории речевой коммуникации Совершенствование навыков устной речи</i> 1. Коммуникация. Язык и речь 2. Перечислите основные функции языка 3. Основные формы и типы речевой коммуникации 4. Разговорная речь. Признаки и особенности В чем проявляется мастерство устной монологической речи? 5. Диалог. Перечислите виды диалогов 6. Переговоры. Путь к согласию в диалоге	1	1
	<i>Практическое занятие № 1. Совершенствование навыков устной речи</i>	1	
	<i>Самостоятельная работа 1.</i> Подготовка к практическому занятию, работа с конспектом, подготовка к устному опросу	1	
	Тема 1.2. Совершенствование навыков слушания	Лекционные занятия: <i>Лекция № 2. Совершенствование навыков слушания</i> 1. Слушание как основное умение, развивающее речевую коммуникацию. 2. Принципы эффективного слушания публичного выступления 3. Умение слушать. Почему так важно уметь слушать? 4. Слушание в ситуации диалога	1
<i>Практическое занятие № 2. Совершенствование навыков слушания</i>	1		
	<i>Самостоятельная работа 2.</i> Подготовка к практическому занятию, работа с конспектом, подготовка к устному опросу	1	
Тема 1.3. Совершенствование навыков чтения, Совершенствование	Лекционные занятия: <i>Лекция № 3. Совершенствование навыков чтения, письменной речи</i> Этапы процесса чтения. Способы чтения. Перечислите способы устранения недостатков чтения, способы фиксации прочитанной информации Письменная речь ее особенности Нормативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи	1	2



навыков письменной речи	Официально-деловая письменная речь. Перечислите функции официального документа		
	Практическое занятие №3 Совершенствование навыков чтения. Совершенствование навыков письменной речи	1	
	Самостоятельная работа 3. Подготовка к практическому занятию, работа с конспектом, подготовка к устному опросу	1	1
Тема 1.4. Официально- деловая письменная речь. стиль и оформление служебных документов	Лекционные занятия:	1	
	Лекция 4. Официально-деловая письменная речь. Стиль и оформление служебных документов Типы официальных документов. Заявления . Деловые письма. Протокол. Договор. Резюме. Новые тенденции в практике русского делового письма		
	Практическое занятие № 4. Официально-деловая письменная речь. Стиль и оформление служебных документов	1	
	Самостоятельная работа 4. Подготовка к практическому занятию, работа с конспектом, подготовка к устному опросу	1	
Раздел 2. Психология делового общения			
Тема 2.1. Деловое общение: структура, функции, виды, формы. Деловая беседа	Лекционные занятия:	2	2
	Лекция № 5. Деловое общение: структура, функции, виды, формы. Деловая беседа Предмет и задачи психологии делового общения Модель и структура акта общения Функции, виды общения. Формы делового общения. Деловая беседа Деловая беседа. Общение за столом. Деловые беседы (переговоры) по телефону		
	Практическое занятие № 5. Основы психологии делового общения структура, функции, виды, формы.	2	
	Самостоятельная работа. Подготовка к практическому занятию, работа с конспектом, подготовка к устному опросу	2	
Тема 2.2. Коммуникативная сторона общения. Вербальное,	Лекционные занятия:		2
	Лекция № 6. Коммуникативная сторона общения. Вербальное, невербальное общение 1.Вербальный (речевой) канал общения. 2.Речевая культура в деловом общении 3.Невербальные особенности в процессе делового общения. 4.Жесты, позы.	2	



невербальное общение	Практическое занятие №6. Коммуникативная сторона общения. Вербальное, невербальное общение	2	
	Самостоятельная работа 6. Подготовка к практическому занятию, работа с конспектом, подготовка к устному опросу	2	
Тема 2.3 Деловая беседа как основная разновидность делового общения	Лекционные занятия:		2
	Лекция № 7. Деловая беседа как основная разновидность делового общения 1. Требования к деловой беседе 2. Ведение деловой беседы 3. Постановка проблемы и передача информации. В чем их особенности? 4. Фазы диалога. Для чего они нужны?	2	
	Практическое занятие. № 7. Деловая беседа как основная разновидность делового общения	2	
	Самостоятельная работа 7. Подготовка к практическому занятию, работа с конспектом, подготовка к устному опросу	2	
Тема 2.4 Психологические аспекты переговорного процесса	Лекционные занятия:		1
	Лекция № 8. Психологические аспекты переговорного процесса 1. Правила влияния на людей 2. Деловые переговоры: подготовка, ведение, анализ результатов переговоров 3. Анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей 4. Психологические приемы влияния на партнера 5. Тактические приемы ведения переговоров	2	
	Практическое занятие № 8. Психологические аспекты переговорного процесса	2	
	Самостоятельная работа 8. Подготовка к практическому занятию, работа с конспектом, подготовка к устному опросу	2	
Раздел 3. Основы конфликтологии			
Тема 3.1. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. управление конфликтной	Лекционные занятия:		2
	Лекция № 9. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Управление конфликтной ситуацией Конфликт: предмет, объект, функции Классификация видов конфликтов. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Контроль собственного раздражения и страха в конфликтной ситуации.	2	
	Практическое занятие №9 Стратегия поведения в конфликтной ситуации.	2	



ситуацией	Управление конфликтной ситуацией		
	<i>Самостоятельная работа 9.</i> Подготовка к практическому занятию, работа с конспектом, подготовка к устному опросу	2	
Тема 3.2. Посредничество в конфликтной ситуации	Лекционные занятия:		1
	<i>Лекция № 10. Посредничество в конфликтной ситуации</i> 1. Посредничество в переговорном процессе 2. Выбор посредника 3. Влияние посредника на переговорный процесс 4. Модели посреднической деятельности 5. Оценка эффективности посреднической деятельности	2	
	<i>Практическое занятие № 10. Посредничество в конфликтной ситуации</i>	2	
	<i>Самостоятельная работа 10.</i> Подготовка к практическому занятию, работа с конспектом, подготовка к устному опросу	2	
Раздел 4. Этика и межкультурные коммуникации			
Тема 4.1. Отношение к человеку и миру. Система ценностей и мораль	Лекционные занятия:		1
	<i>Лекция № 11. Отношение к человеку и миру. Система ценностей и мораль</i> 1. Человеческое поведение как форма отношения к другому человеку, как отношение к миру 2. Система ценности и мораль 3. Мотивация человеческого поведения 4. Два понимания этики.	1	
	<i>Практическое занятие № 11</i> Отношение к человеку и миру. Система ценностей и мораль.	1	
	<i>Самостоятельная работа 11.</i> Подготовка к практическому занятию, работа с конспектом, подготовка к устному опросу	1	
Тема 4.2. Национальные особенности деловых коммуникаций	Лекционные занятия:		1
	<i>Лекция № 12. Национальные особенности деловых коммуникаций</i> 1. Международные принципы профессионально-делового общения 2. Культуры по типу активности 3. Национальные особенности деловых контактов народов мира	1	
	<i>Практическое занятие № 12</i> Национальные особенности деловых коммуникаций.	1	
	<i>Самостоятельная работа 12.</i> Подготовка к практическому занятию, работа с конспектом, подготовка к устному опросу	1	



Тема 4.3. Западная и восточная деловые культуры. Особенности речевого коммуникативного поведения	Лекционные занятия:		<i>1</i>
	Лекция № 13. Западная и восточная деловые культуры. Особенности речевого коммуникативного поведения 1. Западная и восточная деловые культуры: отличительные признаки 2. Культурный шок 3. Русское коммуникативное поведение 4. Особенности западного и восточного межличностного дискурса	<i>1</i>	
	Практическое занятие № 13 Западная и восточная деловые культуры. Особенности речевого коммуникативного поведения	<i>1</i>	
	Самостоятельная работа 13. Подготовка к практическому занятию, работа с конспектом, подготовка к устному опросу	<i>1</i>	
Тема 4.4. Картины мира народов Востока и Запада. Ценностные системы восточных, западных цивилизаций	Лекционные занятия:		<i>1</i>
	Лекция № 14. Картины мира народов востока и запада. Ценностные системы восточных, западных цивилизаций 1. Сравнительный анализ восточного и западного типа культуры. Перечислите типологические характеристики восточной культуры 2. Ценностные системы восточных цивилизаций. Религиозная дифференциация восточных культур (ислам, буддизм, конфуцианство) 3. Культура исламского мира. Стереотипы и предрассудки 4. В чем проявляются трудности деловой коммуникации? Специфические черты психологического восприятия восточного типа культуры.	<i>1</i>	
	Практическое занятие № 14 Картины мира народов Востока и Запада. Ценностные системы восточных, западных цивилизаций	<i>1</i>	
	Самостоятельная работа 14. Подготовка к практическому занятию, работа с конспектом, подготовка к устному опросу	<i>1</i>	
Тема 4.5. Проблемы коммуникации внутри современной России	Лекционные занятия:		<i>1</i>
	Лекция № 15. Проблемы коммуникации внутри современной России Культурные взаимодействия в условиях глобализации 2. Основа современной культуры России. Исторический аспект формирования русского национального характера 3. Проблемы деловой этики в России.	<i>2</i>	
	Практическое занятие № 15 Проблемы коммуникации внутри современной России 1.	<i>2</i>	



	Самостоятельная работа 15. Подготовка к практическому занятию, работа с конспектом, подготовка к устному опросу	2	
Тема 4.6. Этикет деловых приемов и презентаций	Лекционные занятия:		1
	Лекция № 16. Этикет деловых приемов и презентаций Деловые приемы и презентации. Их виды Характеристика приемов Правила поведения за столом Этикет еды	2	
	Практическое занятие № 16. Этикет деловых приемов и презентаций	2	
	Самостоятельная работа 16. Подготовка к практическому занятию, работа с конспектом, подготовка к устному опро	2	
	Всего часов	72	
	Лекции	24	
	практические	24	
	Часов на самостоятельное освоение	24	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)



3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия кабинета социально-экономических дисциплин

Оборудование:

Учебная мебель, ПК, плакаты, стенды, доска

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной и основной литературы.

Основные источники:

1. Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2019 Режим доступа <http://znanium.com/catalog/product/987725>
2. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учебное пособие / Барышева А.Д., Матюхина Ю.А., Шередер Н.Г. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016 Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=535092>

Дополнительные источники:

1. Руднев В.Н., Егоров П.А. Основы этики и эстетики./ Учебное пособие. – М.: КноРус, 2015 Режим доступа <http://www.book.ru/book/916679>



4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Осваиваемые компетенции

Код формируемой компетенции	Наименование компетенции	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	<i>Для текущего контроля:</i> оценка работы на практических занятиях, оценка выполнения самостоятельных работ, устный опрос. <i>Для промежуточной аттестации:</i> дифференцированный зачет
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	<i>Для текущего контроля:</i> оценка работы на практических занятиях, оценка выполнения самостоятельных работ, устный опрос. <i>Для промежуточной аттестации:</i> дифференцированный зачет
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	<i>Для текущего контроля:</i> оценка работы на практических занятиях, оценка выполнения самостоятельных работ, устный опрос. <i>Для промежуточной аттестации:</i> дифференцированный зачет
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	<i>Для текущего контроля:</i> оценка работы на практических занятиях, оценка выполнения самостоятельных работ, устный опрос. <i>Для промежуточной аттестации:</i> дифференцированный зачет
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	<i>Для текущего контроля:</i> оценка работы на практических занятиях, оценка выполнения самостоятельных работ, устный опрос. <i>Для промежуточной аттестации:</i>



		дифференцированный зачет
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	<i>Для текущего контроля:</i> оценка работы на практических занятиях, оценка выполнения самостоятельных работ, устный опрос. <i>Для промежуточной аттестации:</i> дифференцированный зачет
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	<i>Для текущего контроля:</i> оценка работы на практических занятиях, оценка выполнения самостоятельных работ, устный опрос. <i>Для промежуточной аттестации:</i> дифференцированный зачет
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	<i>Для текущего контроля:</i> оценка работы на практических занятиях, оценка выполнения самостоятельных работ, устный опрос. <i>Для промежуточной аттестации:</i> дифференцированный зачет
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	<i>Для текущего контроля:</i> оценка работы на практических занятиях, оценка выполнения самостоятельных работ, устный опрос. <i>Для промежуточной аттестации:</i> дифференцированный зачет
ПК 1.2.	Взаимодействовать со специалистами смежного профиля при разработке методов, средств и технологий применения объектов профессиональной деятельности	<i>Для текущего контроля:</i> оценка работы на практических занятиях, оценка выполнения самостоятельных работ, устный опрос. <i>Для промежуточной аттестации:</i> дифференцированный зачет
ПК 1.8.	Консультировать пользователей информационной системы и разрабатывать фрагменты методики обучения пользователей информационной системы	<i>Для текущего контроля:</i> оценка работы на практических занятиях, оценка выполнения самостоятельных работ, устный опрос. <i>Для промежуточной аттестации:</i> дифференцированный зачет



Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p><i>Освоенные умения</i> Студент способен: применять навыки ведения различных форм деловых бесед, использовать основные правила делового этикета с учетом специфических особенностей изучаемой отрасли, применять правила деловой переписки и составления служебных документов, использовать психологические и речевые средства повышения выразительности, владеть техникой эффективного публичного выступления</p>	<p><i>Для текущего контроля:</i> оценка работы на практических занятиях, оценка выполнения самостоятельных работ. <i>Для промежуточной аттестации:</i> дифференцированный зачет</p>
<p><i>Усвоенные знания</i> Студент знает: стратегию и тактику делового взаимодействия; виды и этапы деловых переговоров, систему мотиваций участников переговорного процесса, специальные технологии общения и групповой работы, возможности и недостатки вербальных средств общения, основные факторы эффективной коммуникации</p>	<p><i>Для текущего контроля:</i> оценка выполнения самостоятельных работ, устный опрос. <i>Для промежуточной аттестации:</i> дифференцированный зачет</p>