

УТВЕРЖДЕНО:
Педагогическим советом
Колледжа
Протокол № 3
« 5 » февраля 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.08. Этика и психология делового общения

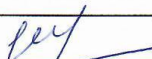
основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального
 образования – программы подготовки специалистов среднего звена

по специальности: *54.02.01 Дизайн (по отраслям)*

Квалификация: *дизайнер*


год начала подготовки: 2020

Разработчики:

| должность | подпись | ученая степень и звание, ФИО |
|----------------------|---|------------------------------|
| <i>преподаватель</i> |  | <i>Малиновская И.Н.</i> |

Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ППССЗ:

| должность | подпись | ученая степень и звание, ФИО |
|--|---|------------------------------|
| <i>Руководитель ОПОП 54.02.01.Дизайн (по отраслям)</i> |  | <i>Козьмодемьянская Е.И.</i> |

| | | |
|--|--|---------------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СК РГУТИС |
| | | <i>Лист 2 из 13</i> |

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**



ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Этика и психология делового общения

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО **54.02.01 Дизайн (по отраслям)**, входящей в состав укрупненной группы специальностей **54.00.00 Изобразительное и прикладные виды искусств**.

Программа может использоваться другими образовательными учреждениями, реализующими образовательную программу подготовки специалистов среднего звена.

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалиста среднего звена: Дисциплина относится к вариативному циклу общепрофессиональных дисциплин.

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

- развитие личности в период ранней юности, ее духовно-нравственной культуры, социального поведения, основанного на уважении принятых в обществе норм, способности к личному самоопределению и самореализации;

Основные задачи курса:

- систематизация знаний о технологиях делового общения;
- освоение навыков эффективного использования в процессе делового общения оптимальных психотехнологий;
- знакомство с основными этическими понятиями, особенностями профессиональной культуры и этики и механизмами ее формирования

Осваиваемые компетенции:

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.

В результате освоения дисциплины обучающийся 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.

В результате освоения дисциплины обучающийся 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.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной работы | Объем часов |
|--|-------------|
| Максимальная учебная нагрузка (всего) | 80 |
| Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего) | 64 |
| в том числе: | |
| лекции | 32 |
| практические занятия | 32 |
| самостоятельная работа | 16 |
| <i>Формы промежуточной аттестации 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 | Компетенции |
|--|---|-------------|------------------|------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Раздел 1. Основы речевой коммуникации | | | 1 | |
| Тема 1.1. Основные понятия теории речевой коммуникации. Совершенствование навыков устной речи | Содержание учебного материала | 2 | ** | |
| | Лекция № 1. Основные понятия теории речевой коммуникации Совершенствование навыков устной речи | | | |
| | Практическое занятие № 1. Совершенствование навыков устной речи 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 | 2 | 2 | ОК- 1-ОК-4 ОК6-ОК-9 |
| | Самостоятельная работа. Дискурс-анализ профессиональной (монологической) речи. Составить профессиональную речь на тему (одну на выбор): 1. Презентация новых сервисных услуг, предоставляемых компанией. 2. Презентация гостиницы. 3. Представление персоналу компании нового сотрудника. 4. Поздравление с юбилеем компании. 5. Поздравление с юбилеем партнеров по бизнесу. 6. Презентация блюд национальной кухни | 1 | | ОК- 1-ОК-4 ОК6-ОК-9 |
| Тема 1.2. | Содержание учебного материала | 2 | | |



| | | | | |
|---|--|---|-----|------------------------|
| Совершенствование навыков слушания | Лекция № 2. Совершенствование навыков слушания | | ** | |
| | Практическое занятие № 2. Совершенствование навыков слушания 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 | 2 | 2-3 | ОК- 1-ОК-4 ОК6-ОК-9 |
| | Самостоятельная работа. Заполнить таблицу с позитивной постановкой вопросов Работа по словарю | 1 | | |
| Тема 1.3. Совершенствование навыков чтения, Совершенствование навыков письменной речи | Содержание учебного материала | | | |
| | Лекция № 3. Совершенствование навыков чтения, Совершенствование навыков письменной речи | 2 | 2 | ОК- 1-ОК-4 ОК6-ОК-9 |
| | Практическое занятие №3 Совершенствование навыков чтения. Совершенствование навыков письменной речи 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 Официально-деловая письменная речь. Перечислите функции официального документа | 2 | | |
| | Самостоятельная работа. Деловое упражнение: «Деловое письмо» | 1 | | |
| Тема 1.4. Официально-деловая письменная речь. стиль и оформление служебных документов | Лекция 4. Официально-деловая письменная речь. Стиль и оформление служебных документов | 2 | | |
| | Практическое занятие № 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 | 2 | | ОК- 1-ОК-4 ОК6-ОК-9 |
| | Самостоятельная работа. Заполнить таблицу. Деловая ситуация: « Оформление на работу». | 1 | | |
| Раздел 2. Психология делового общения | | | | |
| Тема 2.1. | Содержание учебного материала | 2 | | |



| | | | | |
|---|--|---|---|------------------------|
| Деловое общение: структура, функции, виды, формы. Деловая беседа | Лекция № 5. Деловое общение: структура, функции, виды, формы. Деловая беседа | | 2 | |
| | Практическое занятие № 5. Основы психологии делового общения структура, функции, виды, формы. 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 | 2 | 3 | ОК- 1-ОК-4 ОК6-ОК-9 |
| | Самостоятельная работа. Работа по схемам. Терминологический словарь(тезаурус). | 1 | | |
| Тема 2.2. Коммуникативная сторона общения. Вербальное, невербальное общение | Содержание учебного материала | | | |
| | Лекция № 6. Коммуникативная сторона общения. Вербальное, невербальное общение | 2 | | |
| | Практическое занятие №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 | | ОК- 1-ОК-4 ОК6-ОК-9 |
| | Самостоятельная работа. Терминологический словарь(тезаурус). Работа с фотографиями, рисунками. Выполнение теста | 1 | | |
| Тема 2.3 Деловая беседа как основная разновидность делового общения | Содержание учебного материала | | | |
| | Лекция № 7. Деловая беседа как основная разновидность делового общения | 2 | 2 | |
| | Практическое занятие. № 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 | | ОК- 1-ОК-4 ОК6-ОК-9 |
| | Самостоятельная работа. Терминологический словарь(тезаурус). Деловая ситуация. «Умение убеждать по телефону» | 1 | | |
| Тема 2.4 Психологические аспекты переговорного | Содержание учебного материала | | | |
| | Лекция № 8. Психологические аспекты переговорного процесса | 2 | 2 | |
| | Практическое занятие № 8. Психологические аспекты переговорного процесса 1. Правила влияния на людей 2. Деловые переговоры: подготовка, ведение, анализ | 2 | | ОК- 1-ОК-4 ОК6-ОК-9 |



| | | | | |
|--|--|----------------------------|----------|--------------------------------|
| <p>процесса</p> | <p>результатов переговоров 3. Анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей 4. Психологические приемы влияния на партнера 5 Тактические приемы ведения переговоров</p> <p><i>Самостоятельная работа</i> Терминологический словарь(тезаурус). Деловая ситуация. «Новое лицо»</p> | <p>1</p> | | |
| Раздел 3. Основы конфликтологии | | | | |
| <p>Тема 3.1. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. управление конфликтной ситуацией</p> | <p>Содержание учебного материала</p> <p><i>Лекция № 9. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. управление конфликтной ситуацией</i></p> <p><i>Практическое занятие №9 Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Управление конфликтной ситуацией</i> Конфликт: предмет, объект, функции. Классификация видов конфликтов. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Контроль собственного раздражения и страха в конфликтной ситуации.</p> <p><i>Самостоятельная работа.</i> Терминологический словарь(тезаурус).Ролевая игра «Забастовка»</p> | <p>2</p> <p>2</p> <p>1</p> | | <p>ОК- 1-ОК-4 ОК6-ОК-9</p> |
| <p>Тема 3.2. Посредничество в конфликтной ситуации</p> | <p>Содержание учебного материала</p> <p><i>Лекция № 10. Посредничество в конфликтной ситуации</i></p> <p><i>Практическое занятие № 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</p> <p><i>Самостоятельная работа</i> Терминологический словарь(тезаурус). Выполнить тест. Конфликтная личность</p> | <p>2</p> <p>2</p> <p>1</p> | <p>2</p> | <p>ОК- 1-ОК-4 ОК6-ОК-9</p> |



| Раздел 4. Этика и межкультурные коммуникации | | | | |
|--|---|---|---|----------------------------------|
| Тема 4.1. Отношение к человеку и миру. Система ценностей и мораль | Содержание учебного материала | | | |
| | Лекция № 11. Отношение к человеку и миру. Система ценностей и мораль | 2 | | |
| | Практическое занятие № 11 Отношение к человеку и миру. Система ценностей и мораль. 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. | 2 | | ОК- 1-ОК-4 ОК6-ОК-9 |
| | Самостоятельная работа Терминологический словарь(тезаурус). Творческое задание (презентация). Составить схему связи межкультурной коммуникации Мини-дискуссия. Диктант Пословицы о народе | 1 | | |
| Тема 4.2. Национальные особенности деловых коммуникаций | Содержание учебного материала | | 2 | |
| | Лекция № 12. Национальные особенности деловых коммуникаций | 2 | | |
| | Практическое занятие № 12 Национальные особенности деловых коммуникаций. 1. Международные принципы профессионально-делового общения 2. Культуры по типу активности 3. Национальные особенности деловых контактов народов мира | 2 | | ОК- 1-ОК-4 ОК6-ОК-9 ПК-1.1 |
| | Самостоятельная работа Микро-расследование. Характеристики национальностей | 1 | | |
| Тема 4.3. Западная и восточная деловые культуры. Особенности речевого коммуникативн ого поведения | Содержание учебного материала | | 2 | |
| | Лекция № 13. Западная и восточная деловые культуры. Особенности речевого коммуникативного поведения | 2 | | |
| | Практическое занятие № 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 | 2 | | ОК- 1-ОК-4 ОК6-ОК-9 ПК-1.1 |
| | Самостоятельная работа. Терминологический словарь(тезаурус). Деловое упражнение «В гостинице» | 1 | | |



| | | | | |
|--|---|---|-----|----------------------------------|
| Тема 4.4. Картины мира народов Востока и Запада. Ценностные системы восточных, западных цивилизаций | Содержание учебного материала | | | |
| | Лекция № 14. Картины мира народов востока и запада. Ценностные системы восточных, западных цивилизаций | 2 | | |
| | Практическое занятие № 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. | 2 | 2-3 | ОК- 1-ОК-4 ОК6-ОК-9 ПК-1.1 |
| | Самостоятельная работа. Работа по таблице. Терминологический словарь(тезаурус). Игра-тренинг «Неожиданный гость» | 1 | | |
| Тема 4.5. Проблемы коммуникации внутри современной России | Содержание учебного материала | | 2-3 | |
| | Лекция № 15. Проблемы коммуникации внутри современной России | 2 | | |
| | Практическое занятие № 15 Проблемы коммуникации внутри современной России 1. Культурные взаимодействия в условиях глобализации 2.Основа современной культуры России. Исторический аспект формирования русского национального характера 3. Проблемы деловой этики в России. | 2 | | ОК- 1-ОК-4 ОК6-ОК-9 ПК-1.1 |
| | Самостоятельная работа Тест. Что значит для вас деловой этикет | 1 | | |
| Тема 4.6. Этикет деловых приемов и презентаций | Содержание учебного материала | | 2-3 | |
| | Лекция № 16. Этикет деловых приемов и презентаций | 2 | | |
| | Практическое занятие № 16. Этикет деловых приемов и презентаций Деловые приемы. Их виды Рассадка гостей за столом Характеристика приемов Правила поведения за столом Этикет еды Презентации | 2 | | ОК- 1-ОК-4 ОК6-ОК-9 ПК-1.1 |
| | Самостоятельная работа Презентация творческого проекта. «Деловой прием в | 1 | | |

| | | | | |
|--|-----------------------|--|----|--|
| | стране » | | | |
| | | <i>Всего часов</i> | 80 | |
| | | <i>Лекции</i> | 32 | |
| | | <i>практические</i> | 32 | |
| | | <i>Часов на самостоятельное освоение</i> | 16 | |

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
психологии и этики профессиональной деятельности

Оборудование: учебная мебель, ПК, плакаты, стенды, доска

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, интернет- ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

Профессиональная этика и психология делового общения : учеб. пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке. — Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2019. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-100669-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/987725>

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>

Дополнительная литература

Профессиональная этика и психология делового общения : учеб. пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке. — Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2019. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-100669-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/987725>



4. Контроль и оценка результатов усвоения дисциплины

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

| Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания) | Формы и методы контроля и оценки результатов обучения |
|--|--|
| <p><i>знать</i> 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 <i>уметь:</i> 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> Работа на лекциях, Выполнение практических заданий, тестирования, защиты творческого проекта Оценка самостоятельной работы обучающихся</p> <p><i>Для промежуточной аттестации:</i> дифференцированный зачет</p> |