

Частное профессиональное образовательное учреждение  
«Колледж дизайна, сервиса и права»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.13 Профессиональная этика и психология делового общения**

2021 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 54.02.08 Техника и искусство фотографии углубленной подготовки, учебного плана специальности. Является частью ППССЗ образовательного учреждения.

**Организация-разработчик:** ЧПОУ «Колледж дизайна, сервиса и права»

**Разработчик:**

Федоровская Е.А., преподаватель ЧПОУ «Колледж дизайна, сервиса и права»

РАССМОТРЕНО

на заседании кафедры

«Туризм, гостиничный сервис и экономика»

Протокол №1 от «14» октября 2021 г.

© ЧПОУ «Колледж дизайна, сервиса и права», 2021г.

© Федоровская Е.А., 2021г.

## СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	4
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	5
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	10
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	11

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.13 Профессиональная этика и психология делового общения

## 1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена образовательного учреждения в соответствии с ФГОС СПО по специальности 54.02.08 Техника и искусство фотографии (углубленная подготовка).

**1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:** дисциплина введена в профессиональный учебный цикл специальности 54.02.08 Техника и искусство фотографии за счет часов вариативной части ФГОС СПО как общепрофессиональная дисциплина.

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

уметь	знать	Коды формируемых компетенций (ПК, ОК) и личностных результатов реализации программы воспитания (ЛР)
<ul style="list-style-type: none"><li>– применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</li><li>– использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– этические принципы общения;</li><li>– цели, функции, виды и уровни общения;</li><li>– механизмы взаимопонимания в общении;</li><li>– техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li><li>– источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.</li></ul>	<p><b>ПК 1.2, 1.4, 2.1 – 2.2, 3.1 – 3.2</b> <b>ОК 1 – 7</b> <b>ОК 1:</b> ЛР4 <b>ОК 2:</b> ЛР2, ЛР4 <b>ОК 3:</b> ЛР6, ЛР7, ЛР9 <b>ОК 4:</b> ЛР2 <b>ОК 5:</b> ЛР4 <b>ОК 6:</b> ЛР2, ЛР7, ЛР8, ЛР11, ЛР13 <b>ОК 7:</b> ЛР2, ЛР7, ЛР13 <b>ЛР2, ЛР4, ЛР6, ЛР7, ЛР8, ЛР9, ЛР11, ЛР13</b></p>

Программа учебной дисциплины способствует формированию и развитию общих и профессиональных компетенций на основе применения активных и интерактивных форм проведения занятий:

Методы	Формы	Лекции, уроки (час.)	Практические занятия (час.)	Всего (час.)
Анализ конкретных ситуаций		2		2
Психологический практикум			19	19
Лекция-презентация		4		4
«Мозговой штурм»		2		2
Метод обучения в парах ( <i>спарринг-партнерство</i> )		2		2
	<b>Всего:</b>	<b>10</b>	<b>19</b>	<b>29</b>

#### 1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальной учебной нагрузки обучающегося, в том числе:	57
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося	38
самостоятельной работы обучающегося	19

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Вид учебной работы	Объем часов
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>57</b>
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	26
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>38</b>
<i>в том числе:</i>	
практические занятия	19
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>19</b>
<i>в том числе:</i>	
проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературой; подготовка сообщений, докладов, слайд-презентаций; подготовка к практическим занятиям	19
<i>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета.</i>	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.13 Профессиональная этика и психология делового общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов / в. т.ч. в форме практической подготовки		Уровень освоения	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
		3	4		
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>
<b>Раздел 1. Профессиональная этика и этикет</b>		<b>24</b>	<b>10</b>		
<b>Тема 1.1.</b> Понятия и история этики и этикета	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>3</b>	-	<i>1, 2</i>	
	1 <b>Введение.</b> Предмет, задачи, структура курса. Понятие «этика», «мораль», «этикет»: исторический, национальный, сословный аспект. <b>История европейского и российского этикета.</b> Одежда и поведение: от античности до новейшего времени. Сословный этикет в России: высший свет, дворянство, купечество, крестьяне, мещане, студенчество. <b>Нравственность как основа духовной культуры народа.</b> Этическая основа русской национальной культуры. Принятие христианства в Древней Руси. Языческая и христианская Русь. Основы православной этики. Реформы Петра I: ориентация на Запад. Время перемен в XIX и XX веках.	2	-		<b>ПК 2.2</b> <b>ОК 1-7</b> <b>ЛР2, ЛР4, ЛР6,</b> <b>ЛР7, ЛР8, ЛР9,</b> <b>ЛР11, ЛР13</b>
	<b>Самостоятельная работа обучающихся.</b> Проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы.	1	-		
<b>Тема 1.2.</b> Виды этикета	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<i>1, 2</i>	
	1 <b>Профессиональная этика. Профессиональные кодексы.</b> Этика работников сервисной деятельности. Принципы и нормы. Профессиональные кодексы отдельных специальностей. <b>Корпоративная этика и этикет. Формы корпоративного общения.</b> Происхождение «корпоративной этики». Корпоративный кодекс и ценности организации. Правила поведения. Психологическая атмосфера в организации.	2	2		<b>ПК 1.2, 1.4, 2.1,</b> <b>2.2, 3.1, 3.2</b> <b>ОК 1-7</b> <b>ЛР2, ЛР4, ЛР6,</b> <b>ЛР7, ЛР8, ЛР9,</b> <b>ЛР11, ЛР13</b>
	<b>Практическое занятие</b> <b>Психологический практикум по теме «Имидж делового человека (внешний вид, одежда, обувь, аксессуары)».</b> Одежда для мужчин. Одежда для женщин. Украшения и аксессуары. Корпоративный дресс-код. Деловые игры, упражнения, задания, рефлексия.	2	2		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы, подготовка сообщений, докладов, слайд-презентаций.	2	-		
<b>Тема 1.3.</b> Речевой этикет. Формы делового общения	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<i>2,3</i>	
	1 <b>Устная деловая речь. Языковые нормы и стиль общения.</b> Устная и письменная речь. Норма как динамическое явление. Орфоэпические, лексические, синтаксические нормы. Нормативные словари. Окказионализмы, неологизмы, профессионализмы.	2	2		<b>ПК 1.2, 1.4, 2.1,</b> <b>2.2, 3.1, 3.2</b> <b>ОК 1-7</b> <b>ЛР2, ЛР4, ЛР6,</b>
	<b>Практические занятия</b>				<b>ЛР2, ЛР4, ЛР6,</b>

	<b>Психологический практикум по теме «Культура делового общения по телефону».</b> Деловые игры, упражнения, задания, рефлексия.	2	2		ЛР7, ЛР8, ЛР9, ЛР11, ЛР13
	<b>Психологический практикум по теме «Приветствия. Представления. Обращения. Визитные карточки».</b> Деловые игры, упражнения, задания, рефлексия.	2	2		
	<b>Психологический практикум по теме «Специфика ведения деловых бесед, встреч, переговоров».</b> Деловые игры, упражнения, задания, рефлексия.				
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы, подготовка сообщений, докладов, слайд-презентаций, подготовка к практическим занятиям в соответствии с методическими рекомендациями преподавателя.	3	-		
<b>Тема 1.4.</b> Международный этикет	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>	-	2,3	
	<b>Практические занятия</b> <b>Психологический практикум по теме «Европейская деловая культура. Англия. Франция. Германия».</b> Деловые игры, упражнения, задания, рефлексия.	2	-		ПК 1.4, 2.2, 3.2 ОК 1-7 ЛР2, ЛР4, ЛР6, ЛР7, ЛР8, ЛР9, ЛР11, ЛР13
	<b>Психологический практикум по теме «Деловая культура Северной Америки. США. Канада».</b> Деловые игры, упражнения, задания, рефлексия.				
	<b>Психологический практикум по теме «Деловая культура Азии. Китай. Япония. Корея».</b> Деловые игры, упражнения, задания, рефлексия.	2	-		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся.</b> Проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы, подготовка к практическим занятиям в соответствии с методическими рекомендациями преподавателя.	2	-		
<b>Раздел 2.</b> <b>Психология личности</b>		<b>9</b>	<b>2</b>		
<b>Тема 2.1.</b> Психология личности	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	2, 3	
	1 <b>Структура личности по З. Фрейд, К. Юнгу, Э. Берну.</b> Структура личности по З. Фрейд. Понятие «бессознательное», «сублимация». Структура личности по К. Юнгу. Понятие «коллективное бессознательное», «архетип». Структура личности по Э. Берну. Взаимодействие человека с обществом в указанных концепциях личности. <b>Акцентуация личности.</b> Понятие «акцентуация личности», возрастные ограничения. Типы акцентуации личности по классификации Личко, Леонгарда, Шмишека.	2	-		ПК 1.2, 1.4, 2.2, 3.2 ОК 1-7 ЛР2, ЛР4, ЛР6, ЛР7, ЛР8, ЛР9, ЛР11, ЛР13
	2 <b>Психология мотивации. Пирамида потребностей А. Маслоу.</b> Гуманистическая психология: принципы, подходы, диагностика. Теория потребностей А.Маслоу. <b>НЛП: модальность восприятия и передачи информации. Приемы эффективного диалога.</b> Технология НЛП: модальность восприятия, хранения, воспроизведения информации и способы взаимодействия с человеком («ключи доступа», предикаты). Психология влияния и способы нейтрализации влияния.	2	-		
	<b>Практические занятия</b> <b>Психологический практикум по теме «Личность. Темперамент».</b> Диагностика особенностей темперамента личности. Холерик. Сангвиник. Флегматик. Меланхолик. Сильные и слабые типы темперамента. <b>Психологический практикум по теме «Экстраверсия-интроверсия. Невротизм».</b> Личность и	2	2		

	способы взаимодействия с окружающим миром. Диагностика специфики коммуникации личности.				
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы, подготовка сообщений, докладов, слайд-презентаций, подготовка к практическим занятиям в соответствии с методическими рекомендациями преподавателя.	3	-		
<b>Раздел 3. Психология делового общения</b>		<b>15</b>	<b>10</b>		
<b>Тема 3.1. Психология делового общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	2, 3	
1	<b>Структура коммуникации. Виды коммуникации.</b> Понятие «коммуникация». Компоненты коммуникации. Значение обратной связи в диалоге. Формальное и неформальное общение. <b>Позиции и роли в коммуникации. Фазы диалога.</b> Позиции партнеров в коммуникации: пристройка. Роли партнеров в коммуникации: трансакции (Э.Берн). «Ролевой веер» и актуальная роль. «Стэнфордский эксперимент». Четыре фазы общения.	2	2		<b>ПК 1.2, 1.4, 2.1, 2.2, 3.1, 3.2 ОК 1-7 ЛР2, ЛР4, ЛР6, ЛР7, ЛР8, ЛР9, ЛР11, ЛР13</b>
2	<b>Уровни общения.</b> Характеристика и анализ основных видов общения: примитивного, манипулятивного, стандартизованного, игрового, делового, духовного. <b>Вербальная коммуникация.</b> Средства вербальной коммуникации. Понятие «вербальная коммуникация». Просодические и экстралингвистические средства. Такесические, проксеимические средства. <b>Невербальная коммуникация.</b> Внешний вид человека как сообщение о себе. Психология моды. Психология цвета в одежде и интерьере офиса. Цветовой тест М.Люшера. <b>Манипулятивный уровень общения.</b> Причины манипуляции. Типы манипулятивного поведения в общении (по классификации Э.Шострома «Анти-Карнеги»).	2	2		
<b>Практические занятия</b>					
<b>Психологический практикум по теме «Невербальная коммуникация. Кинесика в деловом общении».</b> Мимика, жесты, поза, походка, дистанция. <b>Психологический практикум по теме «Суггестивный компонент общения».</b> Деловые игры, упражнения, задания, рефлексия.		2	2		
<b>Психологический практикум по теме «Стресс и дистресс. Позитивные и негативные характеристики состояния».</b> Диагностика состояния стресса, дистресса. Способы противодействия стрессу. Разработка эффективной программы выхода из состояния стресса, дистресса.		2	2		
<b>Психологический практикум по теме «Психогигиена общения. Способы эмоциональной саморегуляции и релаксации».</b> Психодиагностика личных способов саморегуляции. Психотехнические приемы релаксации. Разработка эффективной программы саморегуляции.		2	2		
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы, подготовка сообщений, докладов, слайд-презентаций, подготовка к практическим занятиям в соответствии с методическими рекомендациями преподавателя.		5	-		
<b>Раздел 4. Конфликтология</b>		<b>9</b>	<b>4</b>		



<b>Тема 4.1.</b>		<b>9</b>	<b>4</b>	<b>2,3</b>	
Конфликтология	<b>Содержание учебного материала</b>				
	1 <b>Психология межличностного конфликта. Причины возникновения конфликтов.</b> Характеристика внешних и внутренних причин конфликта. Психологическая несовместимость сотрудников. <b>Конструктивный и деструктивный конфликты.</b> Характеристика позитивного и негативного ресурса межличностного конфликта. Умение управлять конфликтом.	2	2		<b>ПК 1.2, 1.4, 2.1, 2.2, 3.1, 3.2</b> <b>ОК 1-7</b> <b>ЛР2, ЛР4, ЛР6, ЛР7, ЛР8, ЛР9, ЛР11, ЛР13</b>
	2 <b>Стратегии и тактики решения конфликтов.</b> Конфликтные ситуации: причины. Стратегии выхода из конфликта (К.Томас, 1973 г.): партнерство и напористость. Тактики выхода из конфликта: уступка, избегание, противостояние, компромисс, сотрудничество.	1	1		
	<b>Практическое занятие</b> <b>Психологический практикум по теме «Стратегии и тактики решения конфликтов».</b> Диагностика личного стиля выхода из конфликта. Способы коррекции поведения в конфликте.	1	1		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы.	3	-		
	<b>Дифференцированный зачет</b>	2	-		
<b>Всего</b>	<b>57</b>	<b>26</b>			

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

#### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация программы дисциплины предполагает наличие учебного кабинета гуманитарных и социально-экономических дисциплин.

##### **Оборудование учебного кабинета:**

- рабочие места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-методической документации.

##### **Технические средства обучения:**

- компьютер, проектор, экран

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

##### **Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

###### **Основные источники:**

1. Кошечкина И.П., Канке А.А. Профессиональная этика и психология делового общения [Текст] : учеб. пособие. – М.: ИНФРА-М, 2014. – 304с.

2. Профессиональная этика и психология делового общения : учебник / Руденко А.М., под ред., Самыгин С.И. — Москва : КноРус, 2021. — 232 с. — ISBN 978-5-406-01698-5. — URL: <https://book.ru/book/938764> — Текст : электронный.

###### **Дополнительные источники:**

1. Егоров, П.А. Основы этики и эстетики : учебное пособие / Егоров П.А., Руднев В.Н. — Москва : КноРус, 2021. — 220 с. — ISBN 978-5-406-02135-4. — URL: <https://book.ru/book/935765>. — Текст : электронный.

2. Сахарчук, Е.С. Психология делового общения : учебник / Сахарчук Е.С. — Москва : КноРус, 2020. — 196 с. — (СПО). — ISBN 978-5-406-07303-2. — URL: <https://book.ru/book/932817>— Текст : электронный.

###### **Интернет-ресурсы:**

1. Встреча на вершине [Электронный ресурс] / Интернет-портал телеканала «Культура», - Режим доступа: «»[http://tvkultura.ru/video/show/brand\\_id/58701/episode\\_id/1165605/video\\_id/1132301/](http://tvkultura.ru/video/show/brand_id/58701/episode_id/1165605/video_id/1132301/), свободный

2. Деловой этикет. Культура общения [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://yandex.ru/video/preview/?filmId=8773344208342218118&from=tabbar&parent-reqid=1575294573623698-1681303816979420902500255-sas1-5465&text=Профессиональная+этика+и+психология+делового+общения+интернет-ресурсы>, свободный.

3. Как усовершенствовать свои коммуникативные навыки [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.talkworks.co.uk>, свободный.

4. Основы делового общения [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.smartbiz.com/sbs/cats/comm.htm>, свободный.

5. Психология и этика делового общения [Электронный ресурс] / Под редакцией профессора В.Н. Лавриненко. М., 2005. – Режим доступа: [http://www.hi-edu.ru/e-books/xbook861/01/Lavrinenko\\_V\\_N.pdf](http://www.hi-edu.ru/e-books/xbook861/01/Lavrinenko_V_N.pdf), свободный.

6. Психология и этика делового общения [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://yandex.ru/video/preview?filmId=14516491091856522785&from=tabbar&parent-reqid=1575294573623698-1681303816979420902500255-sas1-5465&text=Профессиональная+этика+и+психология+делового+общения+интернет-ресурсы>, свободный.

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе выполнения обучающимися практических заданий, подготовки слайд-презентаций, докладов и сообщений.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<b>Уметь:</b>	
применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	Оценка сообщений по разделам 1 – 4. Оценка результатов выполнения практических работ, внеаудиторной самостоятельной работы по разделам 2 – 3.
использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Оценка сообщений по разделам 2 – 3. Оценка результатов выполнения практических работ по разделам 2 – 4. Оценка подготовки сообщений, докладов, слайд-презентаций по темам разделов 2 – 3.
<b>Знать:</b>	
этические принципы общения;	Оценка сообщений, результатов выполнения практических работ по теме 3.1
цели, функции, виды и уровни общения;	
механизмы взаимопонимания в общении;	Оценка сообщений, докладов, слайд-презентаций по темам разделов 2 – 3 . Оценка результатов выполнения практических работ по разделам 2 – 4.
техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	Оценка сообщений, докладов, слайд-презентаций, выполнений практических работ по теме 1.3.
источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	Оценка результатов выполнения практической работы по теме 4.1