

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.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	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">– применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;– использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	<ul style="list-style-type: none">– этические принципы общения;– цели, функции, виды и уровни общения;– механизмы взаимопонимания в общении;– техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;– источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	<p>ПК 1.2, 1.4, 2.1 – 2.2, 3.1 – 3.2 ОК 1 – 7 ОК 1: ЛР4 ОК 2: ЛР2, ЛР4 ОК 3: ЛР6, ЛР7, ЛР9 ОК 4: ЛР2 ОК 5: ЛР4 ОК 6: ЛР2, ЛР7, ЛР8, ЛР11, ЛР13 ОК 7: ЛР2, ЛР7, ЛР13 ЛР2, ЛР4, ЛР6, ЛР7, ЛР8, ЛР9, ЛР11, ЛР13</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
	Всего:	10	19	29

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
Максимальная учебная нагрузка (всего)	57
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	<i>26</i>
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	38
<i>в том числе:</i>	
практические занятия	19
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	19
<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>
Раздел 1. Профессиональная этика и этикет		24	10		
Тема 1.1. Понятия и история этики и этикета	Содержание учебного материала	3	-	<i>1, 2</i>	
	1 Введение. Предмет, задачи, структура курса. Понятие «этика», «мораль», «этикет»: исторический, национальный, сословный аспект. История европейского и российского этикета. Одежда и поведение: от античности до новейшего времени. Сословный этикет в России: высший свет, дворянство, купечество, крестьяне, мещане, студенчество. Нравственность как основа духовной культуры народа. 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	-		ПК 2.2 ОК 1-7 ЛР2, ЛР4, ЛР6, ЛР7, ЛР8, ЛР9, ЛР11, ЛР13
	Самостоятельная работа обучающихся. Проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы.	1	-		
Тема 1.2. Виды этикета	Содержание учебного материала	6	4	<i>1, 2</i>	
	1 Профессиональная этика. Профессиональные кодексы. Этика работников сервисной деятельности. Принципы и нормы. Профессиональные кодексы отдельных специальностей. Корпоративная этика и этикет. Формы корпоративного общения. Происхождение «корпоративной этики». Корпоративный кодекс и ценности организации. Правила поведения. Психологическая атмосфера в организации.	2	2		ПК 1.2, 1.4, 2.1, 2.2, 3.1, 3.2 ОК 1-7 ЛР2, ЛР4, ЛР6, ЛР7, ЛР8, ЛР9, ЛР11, ЛР13
	Практическое занятие Психологический практикум по теме «Имидж делового человека (внешний вид, одежда, обувь, аксессуары)». Одежда для мужчин. Одежда для женщин. Украшения и аксессуары. Корпоративный дресс-код. Деловые игры, упражнения, задания, рефлексия.	2	2		
	Самостоятельная работа обучающихся Проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы, подготовка сообщений, докладов, слайд-презентаций.	2	-		
Тема 1.3. Речевой этикет. Формы делового общения	Содержание учебного материала	9	6	<i>2,3</i>	
	1 Устная деловая речь. Языковые нормы и стиль общения. Устная и письменная речь. Норма как динамическое явление. Орфоэпические, лексические, синтаксические нормы. Нормативные словари. Окказионализмы, неологизмы, профессионализмы.	2	2		ПК 1.2, 1.4, 2.1, 2.2, 3.1, 3.2 ОК 1-7 ЛР2, ЛР4, ЛР6,
	Практические занятия				ЛР2, ЛР4, ЛР6,

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

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

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

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/, 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, 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
Уметь:	
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.
Знать:	
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