



Профессиональное образовательное учреждение
«Гуманитарный техникум экономики и права»

105318, Россия, г. Москва, Ибрагимова ул., д. 31, к.1. Тел: +7(499) 166-02-27

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины ОП.13 Этика и психология делового общения

Специальность: 44.02.04 Специальное дошкольное образование

Форма обучения: очная

Москва, 2020 г.

СОДЕРЖАНИЕ

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

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.13 Этика и психология делового общения

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью ППССЗ в соответствии с ФГОС по специальности СПО 44.02.04 Специальное дошкольное образование.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании для программ повышения квалификации и переподготовки коммерсантов.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина входит в профессиональный цикл, относится к общепрофессиональным дисциплинам и включена в программу по рекомендации работодателей за счет часов вариативной части.

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

Освоение учебной дисциплины способствует формированию у студентов следующих **дополнительных профессиональных компетенций:**

ДПК 1. Применять в коммерческой деятельности методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения.

ДПК 2. Обосновывать целесообразность использования и применять маркетинговые коммуникации.

ДПК 3. Участвовать в проведении маркетинговых исследований рынка, разработке и реализации маркетинговых решений.

В результате изучения обязательной части учебного цикла обучающийся по общепрофессиональным дисциплинам должен:

Уметь:

планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета; использовать эффективные приемы управления конфликтами;

Знать

: цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта; нормы и правила профессионального поведения и этикета; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; закономерности формирования и развития команды

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося **116** час, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 77 часа;
в том числе:
практические занятия 10 часов;
самостоятельной работы обучающегося 39 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)	116
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего),	77
в том числе:	
практические занятия	10
Самостоятельная работа обучающегося (всего),	39
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачёта	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающегося		Объем часов	Уровень освоения
1	2		3	4
Раздел 1. Основные принципы и методы этики и психологии делового общения			10	
Тема 1.1. Предмет, задачи и методы этики и психологии делового общения	Содержание учебного материала		2	1
	1	Этика и психология делового общения коммерсанта: понятие, цели, задачи. Различные области наук, с которыми связана дисциплина этика и психология делового общения: общая психология, социальная, возрастная, педагогическая психология, психология труда экономическая психология, социология, менеджмент.		
	Самостоятельная работа обучающегося Написать опорный конспект и подготовиться к опросу по теме: «Предмет, задачи и методы этики и психологии делового общения. История развития науки».		2	3
Тема 1.2. Психологические аспекты нравственности	Содержание учебного материала		4	1
	1	Понятие морали, нравственности. Структура морали. Представления различных философов о нравственности. Значение норм морали в современном обществе. История появления и развития этикета. Нормы современного этикета.		
	Самостоятельная работа обучающегося Написать опорный конспект и подготовиться к опросу по теме: «Психологические аспекты нравственности».		2	3
Раздел 2. Психологические закономерности делового общения			6	
Тема 2.1. Общение как вид деятельности	Содержание учебного материала		4	1
	1	Общение и коммуникация, общение как деятельность и как взаимодействие, роль восприятия в процессе общения, понимание в процессе общения, виды общения, вербальное и невербальное общение.		
	Самостоятельная работа обучающегося Написать опорный конспект и подготовиться к опросу по теме «Общение как вид деятельности».		2	

Раздел 3. Этикет и культура делового человека			24	
Тема 3.1. Имидж делового человека	Содержание учебного материала		2	1
	1	Этическая и эстетическая культура, правила формирования имиджа коммерсанта. Культура одежды коммерсанта, визитные карточки в деловой жизни, поведение за столом, интерьер рабочего помещения, сувениры и подарки в деловой сфере.		
	Практическое занятие Создать образ коммерсанта в командах и аргументировать его. Обсудить полученные образы.		4	2
	Самостоятельная работа обучающегося Написать опорный конспект и подготовиться к опросу по теме: «Имидж коммерсанта». Прийти на следующее занятие в образе коммерсанта (одежда, аксессуары). Быть готовым защитить созданный образ.		4	2
Тема 3.2. Устное деловое общение, языковые и письменные правила общения	Содержание учебного материала		4	1
	1	Культура устной речи, невербальные знаки общения, невербальный этикет, понятие о ведущей модальности. Правила ведения деловых переговоров. Правила ведения делового телефонного разговора. Правила ведения деловой переписки.		
	Практическое занятие Ответить на вопрос: «Сущность административной этики». Тест №1 «Умеете ли вы излагать свои мысли?» Пообщаться между собой в парах используя правила делового этикета, определив ведущую модальность партнёра, обратить внимание умеет ли партнёр слушать, приятно ли с ним общаться. Просмотр серии телесериала «Теория лжи». Тест №2 «Уровень владения невербальными компонентами».		6	2
	Самостоятельная работа обучающегося Написать опорный конспект и подготовиться к опросу по теме: «Устное деловое общение, языковые и письменные правила общения». Написать и рассказать доклад.		4	2
Раздел 4. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении			35	
Тема 4.1.	Содержание учебного материала		4	1

Индивидуальные особенности личности	1	Понятия характер и воля, темперамент и его виды, эмоции и чувства, способности как важное условие успешной профессиональной деятельности. Характеристика лидерских качеств, типажи лидеров.		
	Самостоятельная работа обучающегося Написать опорный конспект и подготовиться к опросу по теме: «Индивидуальные особенности личности коммерсанта».		3	3
Тема 4.2. Коммуникативный потенциал личности	Содержание учебного материала		4	1
	1	Сущность и значение коммуникативного потенциала личности, значение самооценки для его развитии основы транзактного анализа, методы преодоления затруднений в общении.		
	Практическое занятие Выяснить значение правил поведения в общественных местах. Тест №3 «Коммуникабельны ли вы?». Упражнение №2 «Выбор тактики». Упражнение №3 Тренировка определения и использования ролей транзактного анализа. Упражнение №4 «Праздник вежливости».		8	2
	Самостоятельная работа обучающегося Написать опорный конспект и подготовиться к опросу по теме: «Коммуникативный потенциал личности коммерсанта». Написать и рассказать доклад.		4	2
Тема 4.3. Конфликты в деловом общении	Содержание учебного материала		4	1
	1	Конфликт и его структура, стратегия и правила поведения в конфликтных ситуациях, эмоциональное реагирование в конфликтных ситуациях.		
	Практические занятия Упражнение – игра №4 «Официант, в моем супе муха». Упражнение – игра №5 «Восточный базар». Тренировка адекватного реагирования на конфликтные ситуации.		4	2
	Самостоятельная работа обучающегося Написать опорный конспект и подготовиться к опросу по теме: «Конфликты в деловом общении».		4	2
Раздел 5. Психологические приемы влияния на партнера			37	

Тема 5.1. Психологические приемы влияния на партнера	Содержание учебного материала		6	1
	1	Приемы влияния на партнера, основные методы аргументации, основные техники, основные положения тактики аргументирования в коммерции. Способы убеждения, приемы аргументации, техника преувеличения, техника рассказа анекдота, случая к месту, техника изменения направления разговора.		
	Практическое занятие Тренировка техник аргументации, способов убеждения.		2	2
	Самостоятельная работа обучающегося Написать опорный конспект и подготовиться к опросу по теме: «Психологические приемы влияния на партнера в коммерции».		5	3
Тема 5.2. Спор, дискуссия, полемика: психологические особенности и приемы	Содержание учебного материала		4	1
	1	Разница между понятиями полемика, спор, дискуссия. Этапы деловой дискуссии. Цели полемики. Виды споров. Искусство остановки спора в коммерции.		
	Практические занятия Тренировка приёмов ведения делового спора, дискуссии, полемики в коммерции.		4	2
	Самостоятельная работа обучающегося Написать опорный конспект и подготовиться к опросу по теме: «Спор, дискуссия, полемика: психологические особенности и приемы в коммерции». Написать и рассказать доклад.		5	2
Тема 5.3. Особенности публичного выступления	Содержание учебного материала		7	1
	1	Коммуникативный, перцептивный и интерактивный аспект общения при публичном выступлении коммерсанта. Схема ораторского искусства. Этапы подготовки публичного выступления. Лексические приемы. Понятие публичного выступления. Правила составления речи. Этапы подготовки публичного выступления. Лексические приемы. Коммуникативный, перцептивный и интерактивный аспект общения при публичном выступлении. Средства коммуникации. Размещения аудитории при общении.		
	Практическое занятие Тренировка дикции. Подготовка к публичному выступлению по пройденным темам. Публичное выступление коммерсанта.		2	2

	Самостоятельная работа обучающегося Написать опорный конспект и подготовиться к опросу по теме: «Особенности публичного выступления коммерсанта». Подготовка к зачёту.	4	2
Дифференцированный зачёт		2	
Итого		116	

3. условия реализации программы учебной дисциплины

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета коммерции.

Оборудование учебного кабинета:

- Рабочий модуль преподавателя
- Рабочие места учащихся по количеству обучающихся
- Информационные стенды

Технические средства обучения:

1. Видеопроектор.
2. Многофункциональное устройство

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Зарецкая И.И. «Основы этики и психологии делового общения», учебник для СПО, М.: Оникс, 2016.
2. Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова «Психология и этика делового общения», учебник для ВУЗов, М.: Юрайт, 2016.
3. Шеламова Г.М. «Деловая культура и психология общения», учебник для СПО, М.: Академия, 2017.
4. Бороздина Г.В. «Психология делового общения», М.: Инфра-М, 2016.
5. Голуб И.Б. «Русский язык и культура речи», М.: Логос, 2015.

Дополнительные источники:

1. Шеламова Г.М. «Этикет деловых отношений», М.: Академия, 2016.
2. Шеламова Г.М. «Деловая культура взаимодействия», М.: Академия, 2015.
3. Шеламова Г.М. «Психология и этика профессиональной деятельности», М.: Академия, 2015.
4. Морозов А.В. «Деловая психология, курс лекций», С-Пб.: Союз, 2014.
5. Шмидт Р. «Искусство общения», М.: Интерэксперт, 2015.
6. Обозов Н.Н. «Психология конфликта и способы его решения», С-Пб.: Союз, 2014.
7. Усов В.В. «Деловой этикет», М.: Академия, 2017.
8. Зарайченко В.Е. «Этикет государственного служащего», Ростов-на-Дону: Феникс, 2015.
9. Лавриненко В. Н. «Психология и этика делового общения», М.: Юнити-Дана, 20

4. Контроль и оценка результатов освоения учебной Дисциплины

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
уметь : планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета; использовать эффективные приемы управления конфликтами; знать: цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта; нормы и правила профессионального поведения и этикета; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; закономерности формирования и развития команды	Экспертная оценка результатов деятельности студентов при выполнении и защите практических работ, тестировании, внеаудиторной самостоятельной работы и др. видов текущего контроля.