



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**

**УЧЕБНАЯ ДИСЦИПЛИНА**

**ОП.10 Этика и психология делового общения**

специальность

38.02.04 Коммерция (по отраслям)

Москва, 2021 г.

**СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>6</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>12</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>13</b>

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## ОП.10 Этика и психология делового общения

### 1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью ППССЗ в соответствии с ФГОС по специальности СПО 38.02.04 Коммерция (по отраслям).

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:

Освоение учебной дисциплины способствует формированию у студентов следующих **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 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 8. Вести здоровый образ жизни, применять спортивно-оздоровительные методы и средства для коррекции физического развития и телосложения.

ОК 10. Логически верно, аргументированно и ясно излагать устную и письменную речь.

ПК 1.1. Участвовать в установлении контактов с деловыми партнерами, заключать договора и контролировать их выполнение, предъявлять претензии и санкции.

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

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

### 1.3. Планируемые результаты рабочей программы воспитания

Формулировки личностных результатов учитывают требования Закона в части формирования у обучающихся чувства патриотизма, гражданственности, уважения к памяти защитников Отечества и подвигам Героев Отечества, закону и правопорядку, человеку труда и старшему поколению, взаимного уважения, бережного отношения к культурному наследию и традициям многонационального народа Российской Федерации, природе и окружающей среде, бережного отношения к здоровью, эстетических чувств и уважения к ценностям семьи.

<b>Личностные результаты реализации программы воспитания</b> (дескрипторы)	<b>Код личностных результатов реализации программы воспитания</b>
Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.	<b>ЛР 2</b>
Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.	<b>ЛР 3</b>
Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».	<b>ЛР 4</b>
Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.	<b>ЛР 6</b>
Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.	<b>ЛР 7</b>
Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.	<b>ЛР 8</b>
Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.	<b>ЛР 12</b>

<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности</b>	
Соблюдающий в своей профессиональной деятельности этические принципы: честности, независимости, профессионального скептицизма, противодействия коррупции и экстремизму, обладающий системным мышлением и умением принимать решение в условиях риска и неопределенности	<b>ЛР 13</b>

#### **1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося **72** час, в том числе:  
 обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося **48** часов;  
 в том числе:  
 практические занятия 30 часа;  
 самостоятельной работы обучающегося **24** часа.

## **2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	72
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего),</b>	48
в том числе:	
практические занятия	30
В форме практической подготовки	30
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего),</b>	24
в том числе:	
Работа над учебным материалом Подготовка докладов, сообщений Сбор информации Решение ситуационных задач Составление диалога	
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
<b>Раздел 1. Основные принципы и методы этики и психологии делового общения</b>			<b>6</b>	
Тема 1.1.  Предмет, задачи и методы этики и психологии делового общения	Содержание учебного материала		2	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».		1	3
Тема 1.2.  Психологические аспекты нравственности	Содержание учебного материала		2	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».		1	3
<b>Раздел 2. Понятие мотива. Мотивационные состояния личности</b>			<b>15</b>	
Тема 2.1  Понятие мотива. Мотивационная сфера личности.	Содержание учебного материала		2	1
		«Виды, структура и элементы деятельности».  1.Сущность человеческой деятельности. Виды деятельности.  2.Материально-производственная деятельность.		

	Самостоятельная работа обучающегося Написать опорный конспект и подготовиться к опросу по теме «Мотивационная сфера личности».	2	2
Тема 2.2. Психологические закономерности делового общения Общение как вид деятельности Общение как вид деятельности	Содержание учебного материала	2	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».	1	2
Тема 2.3 Самопрезентация как способ общения	<b>Практическое занятие №1</b> Изучение статьи «Самопрезентация в публичном выступлении»	2	
Тема 2.4 Поведение в кризисной ситуации	<b>Практическое занятие №2</b> Деловая игра — «Воздушный шар» (даёт возможность посмотреть, как люди ведут себя в кризисной, экстремальной ситуации, какие вербальные и невербальные приёмы используют для решения проблемы)	2	
Тема 2.5 Говорение и слушание — навыки вербальной компетенции.	Содержание учебного материала	2	
	Общаться в условиях непосредственного общения, понимать и реагировать (вербально и невербально) на устные высказывания партнера по общению в рамках сфер, тематики и ситуаций, обозначенных программой для каждого типа учебного заведения; – связно высказываться о себе и окружающем мире, о прочитанном, увиденном, услышанном, выражая при этом свое отношение к воспринятой информации или предмету высказывания.		
	Самостоятельная работа обучающегося Составить план «Говорение и слушание в профессиональной деятельности»	2	
<b>Раздел 3. Этикет и культура делового человека</b>		<b>10</b>	

Тема 3.1. Имидж делового человека	Содержание учебного материала		1	1
		Этическая и эстетическая культура, правила формирования личного имиджа Культура социокультурной одежды, визитные карточки в деловой жизни.		
	<b>Практическое занятие № 3</b> Создать личный имидж. Обсудить полученные образы.		2	2
	Самостоятельная работа обучающегося Написать опорный конспект и подготовиться к опросу по теме: «Мой имидж».		2	2
Тема 3.2. Имидж коммерсанта	Содержание учебного материала		2	
	Правила формирования имиджа коммерсанта. Культура одежды коммерсанта, визитные карточки в деловой жизни, поведение за столом, интерьер рабочего помещения, сувениры и подарки в деловой сфере.			
	<b>Практическое занятие № 4</b> Создать образ коммерсанта в командах и аргументировать его. Обсудить полученные образы.		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.		1	
	Содержание учебного материала		2	
	Правила развития навыков в деловом общении, Избежание манипулирования			
	<b>Практическое занятие № 5</b> Разработать упражнение на развитие навыков делового общения.		2	
Тема 3.3 Барьеры в деловом общении.	Содержание учебного материала		2	
	Социокультурные барьеры в общении, Барьеры непонимания, Межличностные барьеры			
	Самостоятельная работа обучающегося Подготовиться к опросу «Как преодолеть барьеры в деловом общении»		1	
<b>Раздел 4. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении</b>			<b>13</b>	
Тема 4.1.	Содержание учебного материала		2	1

Индивидуальные особенности личности		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».	1	3
Тема 4.2.  Коммуникативный потенциал личности		Содержание учебного материала	1	1
		Сущность и значение коммуникативного потенциала личности, значение самооценки для его развития основы транзактного анализа, методы преодоления затруднений в общении.		
		<b>Практическое занятие №6</b> Выяснить значение правил поведения в общественных местах. Тест №3 «Коммуникабельны ли вы?». Упражнение №2 «Выбор тактики».	2	2
		Самостоятельная работа обучающегося Написать опорный конспект и подготовиться к опросу по теме: «Коммуникативный потенциал личности коммерсанта». Написать и рассказать доклад.	2	2
Тема 4.3 Правила поведения в общественных местах		Содержание учебного материала	2	
		Сущность и значение коммуникативного потенциала личности, значение самооценки для его развития основы транзактного анализа, методы преодоления затруднений в общении.		
		<b>Практическое занятие №7</b> Выяснить значение правил поведения в общественных местах. Упражнение №3 Тренировка определения и использования ролей транзактного анализа. Упражнение №4 «Праздник вежливости».	2	
Тема 4.4.  Конфликты в деловом общении		Содержание учебного материала	1	
		Конфликты в деловом общении, способы преодоления и предотвращения конфликтных ситуаций в деловых взаимоотношениях		
		<b>Практическое занятие № 8</b> Конфликты в деловом общении, способы предотвращения в деловой среде	2	

	Самостоятельная работа обучающегося Составить опорный конспект, подготовка к опросу «Конфликты в деловом общении».	2	
Тема 4.5 Реакции в конфликтных ситуациях	Содержание учебного материала		
	Конфликты в деловом общении, анализ реакций на конфликтные ситуации в деловом общении. <b>Практическое занятие № 9</b> Исследование личности на выявление реакции на конфликтную ситуацию. Упражнение «Анализ конфликта»	2	
Тема 4.6 Стратегии поведения в конфликтных ситуациях	Содержание учебного материала		
	Конфликт и его структура, стратегия и правила поведения в конфликтных ситуациях, эмоциональное реагирование в конфликтных ситуациях.	2	1
	<b>Практические занятия № 10</b> Упражнение – игра №4 «Официант, в моем супе муха». Упражнение – игра №5 «Восточный базар». Тренировка адекватного реагирования на конфликтные ситуации.	2	2
<b>Раздел 5. Психологические приемы влияния на партнера</b>			
Тема 5.1. Психологические приемы влияния на партнера	Содержание учебного материала		
	Приемы влияния на партнера, основные методы аргументации, основные техники, основные положения тактики аргументирования в коммерции. Способы убеждения, приемы аргументации, техника приувеличения, техника рассказа анекдота, случая к месту, техника изменения направления разговора.	2	1
	<b>Практическое занятие №11</b> 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».	1	3
Тема 5.2 Стратегии взаимодействия на партнера	Содержание учебного материала		
	Общение включает в себя определенные способы воздействия партнеров друг на друга. Основные из них: заражение, внушение, убеждение и подражание.		
	<b>Практическое занятие № 12</b> «Три Я», «Стратегии взаимодействия», «Умеете ли вы влиять на других людей»	2	

Тема 5.3.  Спор, дискуссия, полемика: психологические особенности и приемы	Содержание учебного материала		1	1
		Разница между понятиями полемика, спор, дискуссия. Этапы деловой дискуссии. Цели полемики. Виды споров. Искусство остановки спора в коммерции.		
	<b>Практические занятия №13-14</b> Спор, дискуссия, полемика: психологические особенности и приемы		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.		2	2
Тема 5.3.  Особенности публичного выступления	Содержание учебного материала			
		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.	1	1
	<b>Практическое занятие №15</b> 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.		2	2
<b>Дифференцированный зачёт</b>			<b>2</b>	
<b>Итого</b>			<b>72</b>	

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 УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета гуманитарных дисциплин.

Оборудование учебного кабинета:

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

Технические средства обучения:

- Видеопроектор.
- Многофункциональное устройство

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения

##### Перечень рекомендуемых учебных изданий, дополнительной литературы

###### Основные источники:

1. Коноваленко, М. Ю. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 476 с.
2. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 161 с.

###### Дополнительные источники:

1. Леонов, Н. И. Психология общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 193 с.
2. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 247 с.
3. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 202 с.
4. Колышкина, Т. Б. Деловая культура : учебное пособие для среднего профессионального образования / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 163 с.

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p><b>уметь</b> : 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;</p> <p><b>знать:</b> 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</p>	<p>Экспертная оценка результатов деятельности студентов при выполнении и защите практических работ, тестировании, внеаудиторной самостоятельной работы и др. видов текущего контроля.</p>