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, 2023

Одобрена
предметной (цикловой)
комиссией
Гуманитарных дисциплин

Протокол № 1

от «30»_августа 2023__ года

Председатель ПЦК

Р. И. Зианшина

Разработана на основе
Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 38.02.04 Коммерция (по отраслям)

Заместитель директора

С. А. Плачинта

Составитель:
Галаган Георгий Александрович

СОДЕРЖАНИЕ

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

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

Дисциплина входит в вариативную часть общепрофессионального цикла.

Освоение учебной дисциплины способствует формированию у студентов общих **компетенций**:

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;

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

Освоение учебной дисциплины способствует формированию у студентов общих **компетенций**:

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;

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.

Личностные результаты реализации программы воспитания *(дескрипторы)*	**Код личностных результатов реализации программы воспитания**
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.	**ЛР 2**
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.	**ЛР 3**
Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде личностно и профессионального конструктивного «цифрового следа».	**ЛР 4**
Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.	**ЛР 6**
Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.	**ЛР 7**
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.	**ЛР 8**
Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и	**ЛР 12**

воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.	
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности	
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	**ЛР 13**

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

Вид учебной работы	**Объем часов**
Максимальная учебная нагрузка (всего)	72
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего),	48
в том числе:	
практические занятия	30
В форме практической подготовки	30
Самостоятельная работа обучающегося (всего),	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**
Раздел 1. Основные принципы и методы этики и психологии делового общения		**6**	
Тема 1.1. Предмет, задачи и методы этики и психологии делового общения	Содержание учебного материала 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.	2	1
	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 Понятие морали, нравственности. Структура морали. Представления различных философов о нравственности. Значение норм морали в современном обществе. История появления и развития этикета. Нормы современного этикета.	2	1
	Самостоятельная работа обучающегося Написать опорный конспект и подготовиться к опросу по теме: «Психологические аспекты нравственности».	1	3
Раздел 2. Понятие мотива. Мотивационные состояния личности		15	
Тема 2.1 Понятие мотива. Мотивационная сфера личности.	Содержание учебного материала «Виды, структура и элементы деятельности». 1.Сущность человеческой деятельности. Виды деятельности. 2.Материально-производственная деятельность.	2	1

	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 Общение и коммуникация, общение как деятельность и как взаимодействие, роль восприятия в процессе общения, понимание в процессе общения, виды общения, вербальное и невербальное общение.	2	1
	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	**Практическое занятие №1** Изучение статьи «Самопрезентация в публичном выступлении»	2	
Тема 2.4 Поведение в кризисной ситцации	**Практическое занятие №2** 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 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.	2	
	Самостоятельная работа обучающегося Составить план «Говорение и слушание в профессиональной деятельности»	2	
Раздел 3. Этикет и культура делового человека		**10**	

Тема 3.1. Имидж делового человека	Содержание учебного материала Этическая и эстетическая культура, правила формирования личного имиджа Культура социокультурной одежды, визитные карточки в деловой жизни.	1	1
	Практическое занятие № 3 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 Правила формирования имиджа коммерсанта. Культура одежды коммерсанта, визитные карточки в деловой жизни, поведение за столом, интерьер рабочего помещения, сувениры и подарки в деловой сфере.	2	
	Практическое занятие № 4 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 Правила развития навыков в деловом общении, Избежание манипулирования	2	
	Практическое занятие № 5 Разработать упражнение на развитие навыков делового общения.	2	
Тема 3.3 Барьеры в деловом общении.	Содержание учебного материала Социокультурные барьеры в общении, Барьеры непонимания, Межличностные барьеры	2	
	Самостоятельная работа обучающегося Подготовиться к опросу «Как преодолеть барьеры в деловом общении	1	
Раздел 4. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении		**13**	
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 развитии основы трансактного анализа, методы преодоления затруднений в общении.		
	Практическое занятие №6 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 развитии основы трансактного анализа, методы преодоления затруднений в общении.			
	Практическое занятие №7 Выяснить значение правил поведения в общественных местах. Упражнение №3 Тренировка определения и использования ролей трансактного 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 ситуация в деловых взаимоотношениях			
	Практическое занятие № 8 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 общениии.		
	Практическое занятие № 9 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
	Практические занятия № 10 Упражнение – игра №4 «Официант, в моем супе муха». Упражнение – игра №5 «Восточный базар». Тренировка адекватного реагирования на конфликтные ситуации.	2	2
Раздел 5. Психологические приемы влияния на партнера			
Тема 5.1. Психологические приемы влияния на партнера	Содержание учебного материала		
	Приемы вляния на партнера, основные методы аргументации, основные техники, основные положения тактики аргументирования в коммрции. Способы убеждения, приемы аргументации, техника приувеличения, техника рассказа анекдота, случая к месту, техника изменения направления разговора.	2	1
	Практическое занятие №11 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		
	Общения включает в себя определенные способы воздействия партнеров друг на друга. Основные из них: заражение, внушение, убеждение и подражание.		
	Практическое занятие № 12 «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 Разница между понятиями полемика, спор, дискуссия. Этапы деловой дискуссии. Цели полемики. Виды споров. Искусство остановки спора в коммерции.	1	1
	Практические занятия №13-14 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
	Практическое занятие №15 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
Дифференцированный зачёт		**2**	
Итого		**72**	

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**
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.