

**Профессиональное образовательное учреждение
«КОЛЛЕДЖ СОВРЕМЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ»**

ИНДЕКС: 109316, г. Москва, ул. Волгоградский проспект, д. 42, кор. 7. ТЕЛ: 8(495)542-78-64,

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ОП.10 Этика и психология делового общения

Специальность: _38.02.04 Коммерция (по отраслям)

Москва, 2021

Одобрено
Предметно (цикловой) комиссией
Социально-экономический профиль

Протокол № 1
от «30» августа 2021г.

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

Председатель ПЦК

 /Якушина Т.В./

Утверждаю
Зам. директора по УМР

 _____ Чаева Е.А.

Составитель: Летунова А.С. преподаватель, «КОЛЛЕДЖ СОВРЕМЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ 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:

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.

<p align="center">Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)</p>	<p align="center">Код личностных результатов реализации программы воспитания</p>
<p>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.</p>	<p align="center">ЛР 2</p>
<p>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.</p>	<p align="center">ЛР 3</p>
<p>Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».</p>	<p align="center">ЛР 4</p>
<p>Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.</p>	<p align="center">ЛР 6</p>
<p>Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.</p>	<p align="center">ЛР 7</p>
<p>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.</p>	<p align="center">ЛР 8</p>
<p>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.</p>	<p align="center">ЛР 12</p>

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	
<p style="text-align: center;">Тема 1.1.</p> <p>Предмет, задачи и методы этики и психологии делового общения</p>	Содержание учебного материала	2	1
	<p>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.</p>		
	<p>Самостоятельная работа обучающегося</p> <p>Написать опорный конспект и подготовиться к опросу по теме: «Предмет, задачи и методы этики и психологии делового общения. История развития науки».</p>	1	3
<p style="text-align: center;">Тема 1.2.</p> <p>Психологические аспекты нравственности</p>	Содержание учебного материала	2	1
	<p>Понятие морали, нравственности. Структура морали. Представления различных философов о нравственности. Значение норм морали в современном обществе. История появления и развития этикета. Нормы современного этикета.</p>		
	<p>Самостоятельная работа обучающегося</p> <p>Написать опорный конспект и подготовиться к опросу по теме: «Психологические аспекты нравственности».</p>	1	3
Раздел 2. Понятие мотива. Мотивационные состояния личности		15	
<p style="text-align: center;">Тема 2.1</p> <p>Понятие мотива. Мотивационная сфера личности.</p>	Содержание учебного материала	2	1
	<p>«Виды, структура и элементы деятельности».</p> <p>1.Сущность человеческой деятельности. Виды деятельности.</p> <p>2.Материально-производственная деятельность.</p>		
	<p>Самостоятельная работа обучающегося</p> <p>Написать опорный конспект и подготовиться к опросу по теме «Мотивационная сфера личности».</p>	2	2

<p>Тема 2.2. Психологические закономерности делового общения</p> <p>Общение как вид деятельности</p> <p>Общение как вид деятельности</p>	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.		
	<p>Самостоятельная работа обучающегося</p> <p>Написать опорный конспект и подготовиться к опросу по теме «Общение как вид деятельности».</p>		1	2
<p>Тема 2.3</p> <p>Самопрезентация как способ общения</p>	<p>Практическое занятие №1</p> <p>Изучение статьи «Самопрезентация в публичном выступлении»</p>		2	
<p>Тема 2.4</p> <p>Поведение в кризисной ситуации</p>	<p>Практическое занятие №2</p> <p>Деловая игра — «Воздушный шар» (даёт возможность посмотреть, как люди ведут себя в кризисной, экстремальной ситуации, какие вербальные и невербальные приёмы используют для решения проблемы)</p>		2	
<p>Тема 2.5</p> <p>Говорение и слушание — навыки вербальной компетенции.</p>	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.			
	<p>Самостоятельная работа обучающегося</p> <p>Составить план «Говорение и слушание в профессиональной деятельности»</p>		2	
Раздел 3. Этикет и культура делового человека			10	

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.		
	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		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.			
	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		2	
	Правила развития навыков в деловом общении, Избежание манипулирования			
	Практическое занятие № 5 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	
Раздел 4. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении			13	
Тема 4.1. Индивидуальные особенности личности	Содержание учебного материала		2	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».	1	3
Тема 4.2. Коммуникативный потенциал личности	Содержание учебного материала		
	Сущность и значение коммуникативного потенциала личности, значение самооценки для его развития основы транзактного анализа, методы преодоления затруднений в общении.	1	1
	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		
	Сущность и значение коммуникативного потенциала личности, значение самооценки для его развития основы транзактного анализа, методы преодоления затруднений в общении.	2	
	Практическое занятие №7 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		
	Конфликты в деловом общении, способы преодоления и предотвращения конфликтных ситуаций в деловых взаимоотношениях	1	
	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		2	
	Конфликты в деловом общении, анализ реакций на конфликтные ситуации в деловом общении.			
	Практическое занятие № 9 Исследование личности на выявление реакции на конфликтную ситуацию. Упражнение «Анализ конфликта»			
Тема 4.6 Стратегии поведения в конфликтных ситуациях	Содержание учебного материала		2	1
		Конфликт и его структура, стратегия и правила поведения в конфликтных ситуациях, эмоциональное реагирование в конфликтных ситуациях.		
	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		2	1
		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.		
	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			
	Общение 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,	Содержание учебного материала		1	1
		Разница между понятиями полемика, спор, дискуссия. Этапы деловой дискуссии. Цели полемики. Виды споров. Искусство остановки спора в коммерции.		
	Практические занятия №13-14		4	2

полемика: психологические особенности и приемы	Спор, дискуссия, полемика: психологические особенности и приемы			
	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 коммерции.

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>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;</p> <p>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</p>	Экспертная оценка результатов деятельности студентов при выполнении и защите практических работ, тестировании, внеаудиторной самостоятельной работы и др. видов текущего контроля.