



**УТВЕРЖДЕНО:**  
**Ученым советом Института**  
**сервисных технологий**  
**Протокол № 12**  
**от «20» февраля 2020г.**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
**ДИСЦИПЛИНЫ**

***ОП.14 ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ***

основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего звена по специальности: *09.02.04 Информационные системы (по отраслям)*

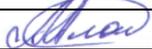
**Квалификация: *техник по информационным системам***

*год начала подготовки: 2020*

**Разработчики:**

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>		<b><i>Копылов В.В.</i></b>

**Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ППСЗ:**

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>		<b><i>к.м.н. Алабина С.А.</i></b>



## СОДЕРЖАНИЕ

<b>ПАСПОРТ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ</b>	<b>УЧЕБНОЙ</b>	стр. 3
<b>СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>И</b>	<b>СОДЕРЖАНИЕ</b>	<b>УЧЕБНОЙ</b> 5
<b>УСЛОВИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>РЕАЛИЗАЦИИ</b>	<b>ПРОГРАММЫ</b>	<b>УЧЕБНОЙ</b> 12
<b>КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>РЕЗУЛЬТАТОВ</b>	<b>ОСВОЕНИЯ</b>	13



## 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалиста среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 09.02.04 Информационные системы (по отраслям).

### 1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Дисциплина относится к вариативной части общепрофессиональных дисциплин.

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

Осваиваемые компетенции

Код	Наименование общих 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 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.



ПК 1.2.	Взаимодействовать со специалистами смежного профиля при разработке методов, средств и технологий применения объектов профессиональной деятельности
ПК 1.8.	Консультировать пользователей информационной системы и разрабатывать фрагменты методики обучения пользователей информационной системы

В результате изучения дисциплины студент должен **знать:**

- стратегию и тактику делового взаимодействия;
- виды и этапы деловых переговоров,
- систему мотиваций участников переговорного процесса,
- специальные технологии общения и групповой работы,
- возможности и недостатки вербальных средств общения,
- основные факторы эффективной коммуникации

В результате изучения дисциплины студент должен **уметь:**

- применять навыки ведения различных форм деловых бесед,
- использовать основные правила делового этикета с учетом специфических особенностей изучаемой отрасли,
- применять правила деловой переписки и составления служебных документов,
- использовать психологические и речевые средства повышения выразительности,
- владеть техникой эффективного публичного выступления

#### **1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины**

Максимальной учебной нагрузки обучающегося 72 часов, в том числе:  
Обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося: 48 часов;  
Самостоятельной работы обучающегося 24 часов



## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Вид учебной работы	Объем часов
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	72
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	48
в том числе:	
лекционные занятия	24
практические занятия	24
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	24
<i>Промежуточная аттестация в форме дифференцированный зачет</i>	



## 2.2. Примерный тематический план и содержание учебной дисциплины Этика и психология делового общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Основы речевой коммуникации</b>			
<b>Тема 1.1. Основные понятия теории речевой коммуникации Совершенствование навыков устной речи</b>	<b>Лекционные занятия:</b> <i>Лекция № 1. Основные понятия теории речевой коммуникации Совершенствование навыков устной речи</i> 1. Коммуникация. Язык и речь 2. Перечислите основные функции языка 3. Основные формы и типы речевой коммуникации 4. Разговорная речь. Признаки и особенности В чем проявляется мастерство устной монологической речи? 5. Диалог. Перечислите виды диалогов 6. Переговоры. Путь к согласию в диалоге	1	1
	<i>Практическое занятие № 1. Совершенствование навыков устной речи</i>	1	
	<i>Самостоятельная работа 1.</i> Подготовка к практическому занятию, работа с конспектом, подготовка к устному опросу	1	
	<b>Тема 1.2. Совершенствование навыков слушания</b>	<b>Лекционные занятия:</b> <i>Лекция № 2. Совершенствование навыков слушания</i> 1. Слушание как основное умение, развивающее речевую коммуникацию. 2. Принципы эффективного слушания публичного выступления 3. Умение слушать. Почему так важно уметь слушать? 4. Слушание в ситуации диалога	1
<i>Практическое занятие № 2. Совершенствование навыков слушания</i>	1		
<i>Самостоятельная работа 2.</i> Подготовка к практическому занятию, работа с конспектом, подготовка к устному опросу	1		
<b>Тема 1.3. Совершенствование навыков чтения, Совершенствование</b>	<b>Лекционные занятия:</b> <i>Лекция № 3. Совершенствование навыков чтения, письменной речи</i> Этапы процесса чтения. Способы чтения. Перечислите способы устранения недостатков чтения, способы фиксации прочитанной информации Письменная речь ее особенности Нормативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи	1	2



навыков письменной речи	Официально-деловая письменная речь. Перечислите функции официального документа		
	<b>Практическое занятие №3 Совершенствование навыков чтения. Совершенствование навыков письменной речи</b>	1	
	<b>Самостоятельная работа 3.</b> Подготовка к практическому занятию, работа с конспектом, подготовка к устному опросу	1	1
Тема 1.4. Официально- деловая письменная речь. стиль и оформление служебных документов	<b>Лекционные занятия:</b>	1	
	<b>Лекция 4. Официально-деловая письменная речь. Стиль и оформление служебных документов</b> Типы официальных документов. Заявления . Деловые письма. Протокол. Договор. Резюме. Новые тенденции в практике русского делового письма		
	<b>Практическое занятие № 4. Официально-деловая письменная речь. Стиль и оформление служебных документов</b>	1	
	<b>Самостоятельная работа 4.</b> Подготовка к практическому занятию, работа с конспектом, подготовка к устному опросу	1	
<b>Раздел 2. Психология делового общения</b>			
Тема 2.1. Деловое общение: структура, функции, виды, формы. Деловая беседа	<b>Лекционные занятия:</b>	2	2
	<b>Лекция № 5. Деловое общение: структура, функции, виды, формы. Деловая беседа</b> Предмет и задачи психологии делового общения Модель и структура акта общения Функции, виды общения. Формы делового общения. Деловая беседа Деловая беседа. Общение за столом. Деловые беседы (переговоры) по телефону		
	<b>Практическое занятие № 5. Основы психологии делового общения структура, функции, виды, формы.</b>	2	
	<b>Самостоятельная работа.</b> Подготовка к практическому занятию, работа с конспектом, подготовка к устному опросу	2	
Тема 2.2. Коммуникативная сторона общения. Вербальное,	<b>Лекционные занятия:</b>		2
	<b>Лекция № 6. Коммуникативная сторона общения. Вербальное, невербальное общение</b> 1.Вербальный (речевой) канал общения. 2.Речевая культура в деловом общении 3.Невербальные особенности в процессе делового общения. 4.Жесты, позы.	2	



невербальное общение	<b>Практическое занятие №6. Коммуникативная сторона общения. Вербальное, невербальное общение</b>	2	
	<b>Самостоятельная работа 6.</b> Подготовка к практическому занятию, работа с конспектом, подготовка к устному опросу	2	
<b>Тема 2.3</b> Деловая беседа как основная разновидность делового общения	<b>Лекционные занятия:</b>		2
	<b>Лекция № 7. Деловая беседа как основная разновидность делового общения</b> 1. Требования к деловой беседе 2. Ведение деловой беседы 3. Постановка проблемы и передача информации. В чем их особенности? 4. Фазы диалога. Для чего они нужны?	2	
	<b>Практическое занятие. № 7. Деловая беседа как основная разновидность делового общения</b>	2	
	<b>Самостоятельная работа 7.</b> Подготовка к практическому занятию, работа с конспектом, подготовка к устному опросу	2	
<b>Тема 2.4</b> Психологические аспекты переговорного процесса	<b>Лекционные занятия:</b>		1
	<b>Лекция № 8. Психологические аспекты переговорного процесса</b> 1. Правила влияния на людей 2. Деловые переговоры: подготовка, ведение, анализ результатов переговоров 3. Анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей 4. Психологические приемы влияния на партнера 5. Тактические приемы ведения переговоров	2	
	<b>Практическое занятие № 8. Психологические аспекты переговорного процесса</b>	2	
	<b>Самостоятельная работа 8.</b> Подготовка к практическому занятию, работа с конспектом, подготовка к устному опросу	2	
<b>Раздел 3. Основы конфликтологии</b>			
<b>Тема 3.1.</b> Стратегия поведения в конфликтной ситуации. управление конфликтной	<b>Лекционные занятия:</b>		2
	<b>Лекция № 9. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Управление конфликтной ситуацией</b> Конфликт: предмет, объект, функции Классификация видов конфликтов. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Контроль собственного раздражения и страха в конфликтной ситуации.	2	
	<b>Практическое занятие №9</b> Стратегия поведения в конфликтной ситуации.	2	



ситуацией	<b>Управление конфликтной ситуацией</b>		
	<i>Самостоятельная работа 9.</i> Подготовка к практическому занятию, работа с конспектом, подготовка к устному опросу	2	
<b>Тема 3.2. Посредничество в конфликтной ситуации</b>	<b>Лекционные занятия:</b>		1
	<i>Лекция № 10. Посредничество в конфликтной ситуации</i> 1. Посредничество в переговорном процессе 2. Выбор посредника 3. Влияние посредника на переговорный процесс 4. Модели посреднической деятельности 5. Оценка эффективности посреднической деятельности	2	
	<i>Практическое занятие № 10. Посредничество в конфликтной ситуации</i>	2	
	<i>Самостоятельная работа 10.</i> Подготовка к практическому занятию, работа с конспектом, подготовка к устному опросу	2	
<b>Раздел 4. Этика и межкультурные коммуникации</b>			
<b>Тема 4.1. Отношение к человеку и миру. Система ценностей и мораль</b>	<b>Лекционные занятия:</b>		1
	<i>Лекция № 11. Отношение к человеку и миру. Система ценностей и мораль</i> 1. Человеческое поведение как форма отношения к другому человеку, как отношение к миру 2. Система ценности и мораль 3. Мотивация человеческого поведения 4. Два понимания этики.	1	
	<i>Практическое занятие № 11</i> Отношение к человеку и миру. Система ценностей и мораль.	1	
	<i>Самостоятельная работа 11.</i> Подготовка к практическому занятию, работа с конспектом, подготовка к устному опросу	1	
<b>Тема 4.2. Национальные особенности деловых коммуникаций</b>	<b>Лекционные занятия:</b>		1
	<i>Лекция № 12. Национальные особенности деловых коммуникаций</i> 1. Международные принципы профессионально-делового общения 2. Культуры по типу активности 3. Национальные особенности деловых контактов народов мира	1	
	<i>Практическое занятие № 12</i> Национальные особенности деловых коммуникаций.	1	
	<i>Самостоятельная работа 12.</i> Подготовка к практическому занятию, работа с конспектом, подготовка к устному опросу	1	



<b>Тема 4.3.</b> <b>Западная и восточная деловые культуры. Особенности речевого коммуникативного поведения</b>	<b>Лекционные занятия:</b>		<i>1</i>
	<b>Лекция № 13. Западная и восточная деловые культуры. Особенности речевого коммуникативного поведения</b> 1. Западная и восточная деловые культуры: отличительные признаки 2. Культурный шок 3. Русское коммуникативное поведение 4. Особенности западного и восточного межличностного дискурса	<i>1</i>	
	<b>Практическое занятие № 13 Западная и восточная деловые культуры. Особенности речевого коммуникативного поведения</b>	<i>1</i>	
	<b>Самостоятельная работа 13.</b> Подготовка к практическому занятию, работа с конспектом, подготовка к устному опросу	<i>1</i>	
<b>Тема 4.4.</b> <b>Картины мира народов Востока и Запада. Ценностные системы восточных, западных цивилизаций</b>	<b>Лекционные занятия:</b>		<i>1</i>
	<b>Лекция № 14. Картины мира народов востока и запада. Ценностные системы восточных, западных цивилизаций</b> 1. Сравнительный анализ восточного и западного типа культуры. Перечислите типологические характеристики восточной культуры 2. Ценностные системы восточных цивилизаций. Религиозная дифференциация восточных культур (ислам, буддизм, конфуцианство) 3. Культура исламского мира. Стереотипы и предрассудки 4. В чем проявляются трудности деловой коммуникации? Специфические черты психологического восприятия восточного типа культуры.	<i>1</i>	
	<b>Практическое занятие № 14 Картины мира народов Востока и Запада. Ценностные системы восточных, западных цивилизаций</b>	<i>1</i>	
	<b>Самостоятельная работа 14.</b> Подготовка к практическому занятию, работа с конспектом, подготовка к устному опросу	<i>1</i>	
<b>Тема 4.5.</b> <b>Проблемы коммуникации внутри современной России</b>	<b>Лекционные занятия:</b>		<i>1</i>
	<b>Лекция № 15. Проблемы коммуникации внутри современной России</b> Культурные взаимодействия в условиях глобализации 2. Основа современной культуры России. Исторический аспект формирования русского национального характера 3. Проблемы деловой этики в России.	<i>2</i>	
	<b>Практическое занятие № 15 Проблемы коммуникации внутри современной России 1.</b>	<i>2</i>	



	<b>Самостоятельная работа 15.</b> Подготовка к практическому занятию, работа с конспектом, подготовка к устному опросу	2	
<b>Тема 4.6.</b> <b>Этикет деловых приемов и презентаций</b>	<b>Лекционные занятия:</b>		1
	<b>Лекция № 16. Этикет деловых приемов и презентаций</b> Деловые приемы и презентации. Их виды Характеристика приемов Правила поведения за столом Этикет еды	2	
	<b>Практическое занятие № 16. Этикет деловых приемов и презентаций</b>	2	
	<b>Самостоятельная работа 16.</b> Подготовка к практическому занятию, работа с конспектом, подготовка к устному опро	2	
	<b>Всего часов</b>	72	
	<b>Лекции</b>	24	
	<b>практические</b>	24	
	<b>Часов на самостоятельное освоение</b>	24	

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 ДИСЦИПЛИНЫ**

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

Реализация программы дисциплины требует наличия кабинета социально-экономических дисциплин

Оборудование:

Учебная мебель, ПК, плакаты, стенды, доска

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной и основной литературы.**

#### **Основные источники:**

1. Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2019 Режим доступа <http://znanium.com/catalog/product/987725>
2. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учебное пособие / Барышева А.Д., Матюхина Ю.А., Шередер Н.Г. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016 Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=535092>

#### **Дополнительные источники:**

1. Руднев В.Н., Егоров П.А. Основы этики и эстетики./ Учебное пособие. – М.: КноРус, 2015 Режим доступа <http://www.book.ru/book/916679>



## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Контроль и оценка** результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Осваиваемые компетенции

<b>Код формируемой компетенции</b>	<b>Наименование компетенции</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	<i>Для текущего контроля:</i> оценка работы на практических занятиях, оценка выполнения самостоятельных работ, устный опрос. <i>Для промежуточной аттестации:</i> дифференцированный зачет
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	<i>Для текущего контроля:</i> оценка работы на практических занятиях, оценка выполнения самостоятельных работ, устный опрос. <i>Для промежуточной аттестации:</i> дифференцированный зачет
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	<i>Для текущего контроля:</i> оценка работы на практических занятиях, оценка выполнения самостоятельных работ, устный опрос. <i>Для промежуточной аттестации:</i> дифференцированный зачет
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	<i>Для текущего контроля:</i> оценка работы на практических занятиях, оценка выполнения самостоятельных работ, устный опрос. <i>Для промежуточной аттестации:</i> дифференцированный зачет
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	<i>Для текущего контроля:</i> оценка работы на практических занятиях, оценка выполнения самостоятельных работ, устный опрос. <i>Для промежуточной аттестации:</i>



		дифференцированный зачет
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	<i>Для текущего контроля:</i> оценка работы на практических занятиях, оценка выполнения самостоятельных работ, устный опрос. <i>Для промежуточной аттестации:</i> дифференцированный зачет
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	<i>Для текущего контроля:</i> оценка работы на практических занятиях, оценка выполнения самостоятельных работ, устный опрос. <i>Для промежуточной аттестации:</i> дифференцированный зачет
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	<i>Для текущего контроля:</i> оценка работы на практических занятиях, оценка выполнения самостоятельных работ, устный опрос. <i>Для промежуточной аттестации:</i> дифференцированный зачет
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	<i>Для текущего контроля:</i> оценка работы на практических занятиях, оценка выполнения самостоятельных работ, устный опрос. <i>Для промежуточной аттестации:</i> дифференцированный зачет
ПК 1.2.	Взаимодействовать со специалистами смежного профиля при разработке методов, средств и технологий применения объектов профессиональной деятельности	<i>Для текущего контроля:</i> оценка работы на практических занятиях, оценка выполнения самостоятельных работ, устный опрос. <i>Для промежуточной аттестации:</i> дифференцированный зачет
ПК 1.8.	Консультировать пользователей информационной системы и разрабатывать фрагменты методики обучения пользователей информационной системы	<i>Для текущего контроля:</i> оценка работы на практических занятиях, оценка выполнения самостоятельных работ, устный опрос. <i>Для промежуточной аттестации:</i> дифференцированный зачет



<b>Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
<p><i>Освоенные умения</i> Студент способен: применять навыки ведения различных форм деловых бесед, использовать основные правила делового этикета с учетом специфических особенностей изучаемой отрасли, применять правила деловой переписки и составления служебных документов, использовать психологические и речевые средства повышения выразительности, владеть техникой эффективного публичного выступления</p>	<p><i>Для текущего контроля:</i> оценка работы на практических занятиях, оценка выполнения самостоятельных работ. <i>Для промежуточной аттестации:</i> дифференцированный зачет</p>
<p><i>Усвоенные знания</i> Студент знает: стратегию и тактику делового взаимодействия; виды и этапы деловых переговоров, систему мотиваций участников переговорного процесса, специальные технологии общения и групповой работы, возможности и недостатки вербальных средств общения, основные факторы эффективной коммуникации</p>	<p><i>Для текущего контроля:</i> оценка выполнения самостоятельных работ, устный опрос. <i>Для промежуточной аттестации:</i> дифференцированный зачет</p>