



УТВЕРЖДЕНО:

**Педагогическим советом Колледжа
ФГБОУ ВО «РГУТИС»
Протокол № 4 от «24» февраля 2021 г.
с изм. Протокол № 5 от 05.04.2021
с изм. Протокол № 6 от 18.06.2021**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ**

ОП.08. Этика и психология делового общения

**основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального
образования – программы подготовки специалистов среднего звена**

по специальности: 54.02.01 Дизайн (по отраслям)

Квалификация: дизайнер


год начала подготовки: 2021

Разработчики:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>		Малиновская И.Н.

Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ППСЗ:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
Руководитель ОПОП 54.02.01.Дизайн (по отраслям)		Козьмодемьянская Е.И.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС
		<i>Лист 2 из 14</i>

СОДЕРЖАНИЕ

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



1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

«Этика и психология делового общения»

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы: Учебная дисциплина «Этика и психология делового общения» является обязательной частью профессионального учебного цикла примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 54.02.01 Дизайн (по отраслям), входящей в состав укрупненной группы специальностей **54.00.00 Изобразительное и прикладные виды искусств.**

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК.

ОК 1., ОК 2., ОК 3., ОК 4., ОК 5., ОК 6., ОК 7., ОК 8., ОК 9.

Цели и планируемые результаты освоения дисциплины:

Цель:


- развитие личности в период ранней юности, ее духовно-нравственной культуры, социального поведения, основанного на уважении принятых в обществе норм, способности к личному самоопределению и самореализации;

Планируемые результаты:

- систематизация знаний о технологиях делового общения;
- освоение навыков эффективного использования в процессе делового общения оптимальных психотехнологий;
- знакомство с основными этическими понятиями, особенностями профессиональной культуры и этики и механизмами ее формирования

Значение дисциплины дает возможность студентам больше узнать о своей профессии и быть более грамотным специалистом в своей дальнейшей деятельности.

Код ПК, ОК, ЛР	Умения	Знания
ОК 1 – ОК 9 ЛР 11 ЛР 12 ЛР 14 ЛР 15	<ul style="list-style-type: none">– 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	<ul style="list-style-type: none">– 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.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС
		Лист 4 из 14

	выразительности; – владеть техникой эффективного публичного выступления.	
--	---	--

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы учебной дисциплины	80
в том числе:	
теоретическое обучение	32
лабораторные работы <i>(если предусмотрено)</i>	
практические занятия <i>(если предусмотрено)</i>	32
курсовая работа (проект) <i>(если предусмотрено для специальностей)</i>	
контрольная работа <i>(если предусмотрено)</i>	
<i>самостоятельная работа</i>	16
Промежуточная аттестация	2

**2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины
«Этика и психология делового общения»**

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций и личностных результатов ¹ , формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	5
Раздел 1. Основы речевой коммуникации			
Тема 1.1. Основные понятия теории речевой коммуникации. Совершенствование навыков устной речи	Содержание учебного материала	2	
	Лекция № 1. Основные понятия теории речевой коммуникации. Совершенствование навыков устной речи		
	Практическое занятие № 1. Совершенствование навыков устной речи 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	2	ОК 1-4 ОК 6-9 ЛР 11 ЛР 12

¹ В соответствии с Приложением 3 ПООП.



	6. Переговоры. Путь к согласию в диалоге <i>Самостоятельная работа.</i> Дискурс-анализ профессиональной (монологической) речи. Составить профессиональную речь на тему (одну на выбор): 1. Презентация новых сервисных услуг, предоставляемых компанией. 2. Презентация гостиницы. 3. Представление персоналу компании нового сотрудника. 4. Поздравление с юбилеем компании. 5. Поздравление с юбилеем партнеров по бизнесу. 6. Презентация блюд национальной кухни	1	ОК 1-4 ОК 6-9 ЛР 15
Тема 1.2. Совершенствование навыков слушания	Содержание учебного материала	2	
	Лекция № 2. Совершенствование навыков слушания Практическое занятие № 2. Совершенствование навыков слушания 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	2	ОК 1-4 ОК 6-9 ЛР 12
	<i>Самостоятельная работа.</i> Заполнить таблицу с позитивной постановкой вопросов Работа по словарю	1	
Тема 1.3. Совершенствование навыков чтения, Совершенствование навыков письменной речи	Содержание учебного материала		
	Лекция № 3. Совершенствование навыков чтения, Совершенствование навыков письменной речи Практическое занятие №3 Совершенствование навыков чтения. Совершенствование навыков письменной речи 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 Официально-деловая письменная речь. Перечислите функции официального документа	2	ОК 1-4 ОК 6-9 ЛР 11
	<i>Самостоятельная работа.</i> Деловое упражнение: «Деловое письмо»	1	
Тема 1.4. Официально-	Лекция 4. Официально-деловая письменная речь. Стиль и оформление служебных документов	2	



деловая письменная речь. стиль и оформление служебных документов	Практическое занятие № 4. Официально-деловая письменная речь. Стиль и оформление служебных документов Типы официальных документов. Заявления. Деловые письма. Протокол. Договор. Резюме. Новые тенденции в практике русского делового письма	2	ОК 1-4 ОК 6-9 ЛР 15
	Самостоятельная работа. Заполнить таблицу. Деловая ситуация: « Оформление на работу».	1	
Раздел 2. Психология делового общения			
Тема 2.1. Деловое общение: структура, функции, виды, формы. Деловая беседа	Содержание учебного материала	2	
	Лекция № 5. Деловое общение: структура, функции, виды, формы. Деловая беседа		
	Практическое занятие № 5. Основы психологии делового общения структура, функции, виды, формы. 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	2	ОК 1-4 ОК 6-9 ЛР 15
	Самостоятельная работа. Работа по схемам. Терминологический словарь(тезаурус).	1	
Тема 2.2. Коммуникативная сторона общения. Вербальное, невербальное общение	Содержание учебного материала		
	Лекция № 6. Коммуникативная сторона общения. Вербальное, невербальное общение	2	
	Практическое занятие №6. Коммуникативная сторона общения. Вербальное, невербальное общение 1. Вербальный (речевой) канал общения. 2. Речевая культура в деловом общении 3. Невербальные особенности в процессе делового общения. 4. Жесты, позы.	2	ОК 1-4 ОК 6-9 ЛР 15
	Самостоятельная работа. Терминологический словарь(тезаурус). Работа с фотографиями, рисунками. Выполнение теста	1	
Тема 2.3 Деловая беседа как основная разновидность делового	Содержание учебного материала	2	
	Лекция № 7. Деловая беседа как основная разновидность делового общения		
	Практическое занятие. № 7. Деловая беседа как основная разновидность делового общения 1. Требования к деловой беседе 2. Ведение деловой беседы 3. Постановка проблемы и передача информации. В чем их особенности? 4. Фазы	2	ОК 1-4 ОК 6-9 ЛР 15




общения	диалога. Для чего они нужны?		
	<i>Самостоятельная работа.</i> Терминологический словарь(тезаурус). Деловая ситуация. «Умение убеждать по телефону»	1	
Тема 2.4 Психологические аспекты переговорного процесса	Содержание учебного материала	2	
	Лекция № 8. Психологические аспекты переговорного процесса		
	Практическое занятие № 8. Психологические аспекты переговорного процесса 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	ОК 1-4 ОК 6-9 ЛР 11 ЛР 12 ЛР 15
	<i>Самостоятельная работа</i> Терминологический словарь(тезаурус). Деловая ситуация. «Новое лицо»	1	
Раздел 3. Основы конфликтологии			
Тема 3.1. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. управление конфликтной ситуацией	Содержание учебного материала		
	Лекция № 9. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. управление конфликтной ситуацией	2	
	Практическое занятие №9 Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Управление конфликтной ситуацией Конфликт: предмет, объект, функции. Классификация видов конфликтов. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Контроль собственного раздражения и страха в конфликтной ситуации.	2	ОК 1-4 ОК 6-9 ЛР 12 ЛР 14
	<i>Самостоятельная работа.</i> Терминологический словарь(тезаурус).Ролевая игра «Забастовка»	1	
Тема 3.2. Посредничество в конфликтной ситуации	Содержание учебного материала	2	
	Лекция № 10. Посредничество в конфликтной ситуации		
	Практическое занятие № 10. Посредничество в конфликтной ситуации	2	ОК 1-4



	1. Посредничество в переговорном процессе 2. Выбор посредника 3. Влияние посредника на переговорный процесс 4. Модели посреднической деятельности 5. Оценка эффективности посреднической деятельности		ОК 6-9 ЛР 15
	<i>Самостоятельная работа</i> Терминологический словарь(тезаурус). Выполнить тест. Конфликтная личность	1	
Раздел 4. Этика и межкультурные коммуникации			
Тема 4.1. Отношение к человеку и миру. Система ценностей и мораль	Содержание учебного материала	2	
	Лекция № 11. Отношение к человеку и миру. Система ценностей и мораль		
	Практическое занятие № 11 Отношение к человеку и миру. Система ценностей и мораль. 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.	2	ОК 1-4 ОК 6-9 ЛР 12 ЛР 14
	<i>Самостоятельная работа</i> Терминологический словарь(тезаурус). Творческое задание (презентация). Составить схему связи межкультурной коммуникации Мини-дискуссия. Диктант Пословицы о народе	1	
Тема 4.2. Национальные особенности деловых коммуникаций	Содержание учебного материала		
	Лекция № 12. Национальные особенности деловых коммуникаций	2	
	Практическое занятие № 12 Национальные особенности деловых коммуникаций. 1. Международные принципы профессионально-делового общения 2. Культуры по типу активности 3. Национальные особенности деловых контактов народов мира	2	ОК 1-4 ОК 6-9 ЛР 15
	<i>Самостоятельная работа</i> Микро-расследование. Характеристики национальностей	1	
Тема 4.3. Западная и восточная деловые культуры. Особенности	Содержание учебного материала		
	Лекция № 13. Западная и восточная деловые культуры. Особенности речевого коммуникативного поведения	2	
	Практическое занятие № 13 Западная и восточная деловые культуры. Особенности речевого коммуникативного поведения 1. Западная и восточная деловые культуры: отличительные признаки 2. Культурный шок 3. Русское коммуникативное поведение 4. Особенности западного и восточного	2	ОК 1-4 ОК 6-9 ЛР 12

	<p>ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</p>	<p>СК РГУТИС</p> <p>Лист 10 из 14</p>
--	--	---------------------------------------

<p>речевого коммуникативного поведения</p>	<p>межличностного дискурса</p>		
	<p>Самостоятельная работа. Терминологический словарь(тезаурус). Деловое упражнение «В гостинице»</p>	<p>1</p>	
<p>Тема 4.4. Картины мира народов Востока и Запада. Ценностные системы восточных, западных цивилизаций</p>	<p>Содержание учебного материала</p>	<p>2</p>	
	<p>Лекция № 14. Картины мира народов востока и запада. Ценностные системы восточных, западных цивилизаций</p>		<p>ОК 1-4 ОК 6-9 ЛР 11</p>
	<p>Практическое занятие № 14 Картины мира народов Востока и Запада. Ценностные системы восточных, западных цивилизаций 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.</p>	<p>2</p>	
<p>Тема 4.5. Проблемы коммуникации внутри современной России</p>	<p>Содержание учебного материала</p>	<p>2</p>	
	<p>Лекция № 15. Проблемы коммуникации внутри современной России</p>		<p>ОК 1-4 ОК 6-9 ЛР 11 ЛР 12</p>
	<p>Практическое занятие № 15 Проблемы коммуникации внутри современной России 1. Культурные взаимодействия в условиях глобализации 2. Основа современной культуры России. Исторический аспект формирования русского национального характера. 3. Проблемы деловой этики в России.</p> <p>Самостоятельная работа Тест. Что значит для вас деловой этикет</p>	<p>1</p>	
<p>Тема 4.6. Этикет деловых приемов и</p>	<p>Содержание учебного материала</p>		
	<p>Лекция № 16. Этикет деловых приемов и презентаций</p>	<p>2</p>	

	<p>ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</p>	<p>СК РГУТИС</p> <p>Лист 11 из 14</p>
---	--	---------------------------------------

презентаций	Практическое занятие № 16. Этикет деловых приемов и презентаций Деловые приемы. Их виды Рассадка гостей за столом Характеристика приемов Правила поведения за столом Этикет еды Презентации	2	ОК 1-4 ОК 6-9 ЛР 11
	Самостоятельная работа Презентация творческого проекта. «Деловой прием в стране »	1	
	Промежуточная аттестация:	2	
	Всего:	80	

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

Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет *психологии и этики профессиональной деятельности*

Оснащенный оборудованием: учебная мебель, ПК, плакаты, стенды, доска

3.2. Информационное обеспечение обучения

3.2.1. Основные печатные издания:

1. Профессиональная этика и психология делового общения : учеб. пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке. — Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2019. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-100669-6. - Текст : электронный. - URL: <https://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>

3.2.2. Основные электронные издания

1. Корягина, Н. А. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469549>
2. Леонов, Н. И. Психология общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 193 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10454-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474640>
3. Бороздина, Г. В. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 463 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469702>
4. Садовская, В. С. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 169 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07046-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/437159>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТиС Лист 13 из 14
---	--	--------------------------------

3.2.3. Дополнительные источники:

Профессиональная этика и психология делового общения : учеб. пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке. — Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2019. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-100669-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/987725>

4. Контроль и оценка результатов усвоения дисциплины

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



Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p><i>Умения:</i></p> <ul style="list-style-type: none">- 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><i>Знания:</i></p> <ul style="list-style-type: none">- 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 <i>уметь:</i>- 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><i>Для текущего контроля:</i> Работа на лекциях, Выполнение практических заданий, тестирования, защиты творческого проекта Оценка самостоятельной работы обучающихся</p> <p><i>Для промежуточной аттестации:</i> дифференцированный зачет</p>
<p>ЛР 11 Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.</p> <p>ЛР 12 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>ЛР 14 Принимающий и исполняющий стандарты антикоррупционного поведения.</p> <p>ЛР 15 Проявляющий способности к планированию и ведению предпринимательской деятельности на основе понимания и соблюдения правовых норм российского законодательства.</p>	