



УТВЕРЖДЕНО:
Ученым советом Института
сервисных технологий
Протокол № 7 от «10» февраля
2022 г.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ
ДИСЦИПЛИНЫ**

ОП.16 ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

**основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального
образования – программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности: *11.02.02 Техническое обслуживание и ремонт радиоэлектронной техники*
(по отраслям)**

Квалификация: *техник*
год начала подготовки: 2022г.

Разработчики:

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

Методические указания согласованы и одобрены руководителем ППСЗ:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>	<i>Голубцов А.С.</i>



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК
РГУТИС

Лист 2

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения
2. Тематика и содержание лекций
3. Тематика и содержание практических занятий
4. Тематика и содержание самостоятельной работы
5. Информационное обеспечение обучения



1. Общие положения

Методические указания предназначены для обучающихся по ОПОП СПО по специальности 11.02.02 Техническое обслуживание и ремонт радиоэлектронной техники (по отраслям), изучающих учебную дисциплину «Этика и психология делового общения», и могут использоваться как на учебных занятиях, которые проводятся под руководством преподавателя, так и для самостоятельного выполнения практических занятий, предусмотренных рабочей программой во внеаудиторное время.

Цели и задачи освоения дисциплины: «Этика и психология делового общения»

Содержание учебной дисциплины ориентировано на подготовку студентов к освоению специальности 11.02.02 «Техническое обслуживание и ремонт радиоэлектронной техники (по отраслям)» и овладению общими и профессиональными компетенциями (ОК, ПК):

- 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.

Виды занятий.

В рамках освоения дисциплины реализуются следующие виды занятий:

Лекционные занятия.

Практические занятия.



В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь**:
применять в профессиональной деятельности приёмы делового общения.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать**:
основные правила профессиональной этики и приёмы делового общения в коллективе;
особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций.

Формы контроля

В процессе изучения дисциплины предусмотрены следующие формы контроля по овладению общекультурными и профессиональными компетенциями: текущий контроль в форме практических занятий, устных опросов, самостоятельной работы обучающихся промежуточная аттестация в форме зачета.

Текущий контроль осуществляется в течение семестра в виде оценки результатов практических занятий, оценки выполнения самостоятельных работ, оценки устных опросов.

Промежуточная аттестация осуществляется в виде выполнения итогового тестирования

Контроль самостоятельной работы студентов осуществляется в течение всего семестра. Преподаватель самостоятельно определяет формы контроля самостоятельной работы студентов в зависимости от содержания разделов и тем, выносимых на самостоятельное изучение. Такими формами могут являться: тестирование, видеопрезентации, проектные технологии, контрольные работы и др.

2. Тематика и содержание лекций

Лекция – один из методов обучения, одна из основных системообразующих форм организации учебного процесса.

Лекционное занятие представляет собой систематическое, последовательное, монологическое изложение преподавателем-лектором учебного материала, как правило, теоретического характера. Такое занятие представляет собой элемент технологии представления учебного материала путем логически стройного, систематически последовательного и ясного изложения.

Цель лекции – организация целенаправленной познавательной деятельности студентов по овладению программным материалом учебной дисциплины.



Тематика и содержание

Раздел 1. Этика и эстетика

Тема 1.1. Эстетическая культура.

Содержание: Общие сведения о предмете Задачи предмета «Этика», его значение для овладения профессиональными навыками, работающих в сфере услуг. Общие сведения об эстетике как науке. Основные области эстетической деятельности человека. Общие понятия об эстетической культуре. Роль эстетической культуры в профессиональной деятельности.

Результаты обучения (знания):

- основные правила профессиональной этики и приёмы делового общения в коллективе;
- особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций.

Тема 1.2. Эстетическое воспитание. Сущность эстетического воспитания, его значение.

Содержание: Понятие об эстетическом чувстве, идеале. Эстетическая оценка. Эстетическая потребность. Понятие об эстетическом вкусе, его проявление и значение.

Результаты обучения (знания):

- основные правила профессиональной этики и приёмы делового общения в коллективе;
- особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций.

Раздел 2. Психологические основы делового общения.

Тема 2.1. Психология общения. Психические состояния человека.

Содержание: Общие понятия о науке психологии. Задачи психологии, значение для овладения профессиональными навыками, работающих в сфере услуг. Психические состояния человека: бодрость, усталость, удовлетворенность, активность. Их влияние на процесс общения.

Результаты обучения (знания):

- основные правила профессиональной этики и приёмы делового общения в коллективе;
- особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций.

Тема 2.2. Психологические основы делового общения. Профессионально-



значимые качества работающих в сфере услуг.

Содержание: Зависимость профессиональных качеств от психологических свойств личности. Их соотношение с психическими свойствами личности.

Общение основа человеческого бытия.

Понятие делового общения. Универсальные и этические правила делового общения. Психологические аспекты делового общения. Этические нормы взаимоотношений

Результаты обучения (знания):

основные правила профессиональной этики и приёмы делового общения в коллективе;

особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций.

Тема 2.3. Перцептивная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Трансактная модель общения.

Содержание: Восприятие. Факторы восприятия, привлекательности.

Теория трансактного анализа Э. Берна. Три позиции человека: родитель, взрослый, ребёнок. Построение схем общения с точки зрения этих позиции. Взаимосвязь жизненного сценария и общения. Построение и анализ личных ролей и жизненного сценария.

Результаты обучения (знания):

основные правила профессиональной этики и приёмы делового общения в коллективе;

особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций.

Раздел 3 Деловой этикет.

Тема 3.1. Правила этикета.

Содержание: Правила повседневного и служебного этикета. Этикет и имидж делового человека.

Результаты обучения (знания):

основные правила профессиональной этики и приёмы делового общения в коллективе;

особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций.

Тема 3.2. Этикет и имидж делового человека. Этикет курение.

Содержание: Понятие о служебном этикете: поведенческом, речевом. Общие правила поведенческого этикета и речевого этикета. Этикет приветствия и представления. Общие правила этикета для курящих.

Результаты обучения (знания):



основные правила профессиональной этики и приёмы делового общения в коллективе;
особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций.

Тема 3.3. Этика в деловых отношениях.

Содержание: Приём на работу и собеседование. Процесс собеседования.

Представление нового сотрудника коллективу.

Результаты обучения (знания):

основные правила профессиональной этики и приёмы делового общения в коллективе;
особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций.

Тема 3.4. Документы при поступлении на работу.

Содержание: Рекомендации, характеристики при поступлении на работу.

Составление резюме.

Результаты обучения (знания):

основные правила профессиональной этики и приёмы делового общения в коллективе;
особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций.

Раздел 4. Культура общения в профессиональной среде.

Тема 4.1. Профессиональная Коммуникация.

Содержание: Коммуникация и ее особенности. Содержание и сущность речевого общения. Невербальные средства общения. Жесты, назначение жестов, логика жестов..

Результаты обучения (знания):

основные правила профессиональной этики и приёмы делового общения в коллективе;
особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций.

Тема 4.2. Общие требования к деловому телефонному диалогу.

Содержание: Требования к содержанию телефонных разговоров; основные элементы диалога. Требования к частным разговорам по телефону в деловой обстановке.

Результаты обучения (знания):

основные правила профессиональной этики и приёмы делового общения в коллективе;



особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций.

Раздел 5. Деловые переговоры.

Тема 5.1. Искусство ведения переговоров.

Содержание: Виды переговоров. Цель переговоров. Решение, принимаемое на переговорах. Анализ принимаемых решений. Участники переговоров.

Результаты обучения (знания):

основные правила профессиональной этики и приёмы делового общения в коллективе;

особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций.

Тема 5.2. Этические приёмы ведения деловых переговоров. Приёмы убеждения и аргументации.

Содержание: Морально-этические условия заключения договора. Этическая основа ведения деловых переговоров. Барьеры и ошибки общения. Этическая позиция председательствующего.

Результаты обучения (знания):

основные правила профессиональной этики и приёмы делового общения в коллективе;

особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций.

Тема 5.3. Подготовка к переговорам. Деловые переговоры с иностранцами.

Содержание: Этапы, организация, приёмы и тактика ведения, принятие решения. Технология ведения переговоров. Этикет делового общения с иностранными партнёрами.

Результаты обучения (знания):

основные правила профессиональной этики и приёмы делового общения в коллективе;

особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций.

Раздел 6. Конфликты в деловом общении.

Тема 6.1. Конфликты и его структура. Психологический и этический аспект конфликта.

Содержание: Понятие конфликта. Виды, структура. Решение конфликта конструктивным способом.

Результаты обучения (знания):



основные правила профессиональной этики и приёмы делового общения в коллективе;
особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций.

Тема 6.2. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.

Содержание: Стратегия черепашки, акулы, совы и медвежонка.

Результаты обучения (знания):

основные правила профессиональной этики и приёмы делового общения в коллективе;
особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций.

3. Тематика и содержание практических занятий

Тематика и содержание

Раздел 2. Психологические основы делового общения.

Тема 2.1. Психология общения. Психические состояния человека.

Содержание: *Практические занятие №1*: Психические свойства: темперамент, характер; их виды и особенности.

Определение темперамента и характера человека по внешнему виду.

Прохождение теста.

Результаты обучения (умения):

применять в профессиональной деятельности приёмы делового общения.

Практические занятие №2: Способности - важное условие успеха в профессиональной деятельности. Выявить необходимые профессиональные качества.

Результаты обучения (умения):

применять в профессиональной деятельности приёмы делового общения.

Тема 2.2. Психологические основы делового общения. Профессионально-значимые качества работающих в сфере услуг.

Содержание: *Практические занятие №3*: Классификация видов общения.

Непосредственное, прямое, межличностное, массовое, императивное, диалоговое общение.

Результаты обучения (умения):



применять в профессиональной деятельности приёмы делового общения.

Раздел 3 Деловой этикет.

Тема 3.1. Правила этикета.

Содержание: *Практические занятия №4*: Повседневный этикет. Правила поведения на улице. Поведение в транспорте. Поведение в театре и музее.

Составить правила повседневного этикета. Подарки. Эстетика и этика подбора и оформления подарков. Отказ от подарка. Как дарят подарки. Подбор подарков служащим и руководителям фирмы.

Результаты обучения (умения):

применять в профессиональной деятельности приёмы делового общения.

Тема 3.2. Этикет и имидж делового человека. Этикет курение.

Содержание: *Практические занятия №5*: Умение хорошо одеваться. Одежда и аксессуары мужчин. Практикум. Способы завязывания галстука. Умение хорошо одеваться. Одежда и аксессуары женщин.

Результаты обучения (умения):

применять в профессиональной деятельности приёмы делового общения.

Тема 3.4. Документы при поступлении на работу.

Содержание: *Практические занятия №6*: Деловая корреспонденция. Фирменные бланки и визитные карточки. Оформление визиток.

Результаты обучения (умения):

применять в профессиональной деятельности приёмы делового общения.

Раздел 4. Культура общения в профессиональной среде.

Тема 4.1. Профессиональная Коммуникация.

Содержание: *Практические занятия №6*: Техника активного диалога и слушания. Основные аспекты публичного выступления.

Результаты обучения (умения):

применять в профессиональной деятельности приёмы делового общения.

Раздел 6. Конфликты в деловом общении.

Тема 6.2. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.

Содержание: *Практические занятия №6*: Правила поведения в конфликтах. Практикум по конструктивному решению конфликта.

Результаты обучения (умения):

применять в профессиональной деятельности приёмы делового общения.

4. Тематика и содержание самостоятельной работы



Самостоятельная работа является неотъемлемой частью образовательного процесса, связанного с формированием компетенций обучающихся

Целью самостоятельной (внеаудиторной) работы студентов является обучение навыкам работы с научно-теоретической, периодической, научно-технической литературой и технической документацией, необходимыми для углубленного изучения дисциплины, а также развитие у них устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации.

Формы (виды) самостоятельной работы

Самостоятельная работа выполняется в форме подготовки к практическому занятию, работы с конспектом, подготовки к устному опросу.

Тематика и содержание

Раздел 1. Этика и эстетика

Тема 1.2. Эстетическое воспитание. Сущность эстетического воспитания, его значение.

Содержание: **Самостоятельная работа.** Выполнение домашних заданий по разделу 1. Составление словаря терминов: эстетическая культура, идеал, эстетический вкус, эстетика деловых отношений, эстетика рекламы, этическая культура.

Результаты обучения (знания, умения):
основные правила профессиональной этики и приёмы делового общения в коллективе;
особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций.
применять в профессиональной деятельности приёмы делового общения.

Раздел 2. Психологические основы делового общения.

Тема 2.3. Перцептивная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Трансактная модель общения.

Содержание: **Самостоятельная работа.** Выполнение домашних заданий по разделу 2.3. Г.М Шеламова «Деловая культура и психология общения.

Результаты обучения (знания, умения):
основные правила профессиональной этики и приёмы делового общения в коллективе;
особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций.



применять в профессиональной деятельности приёмы делового общения.

Раздел 3 Деловой этикет.

Тема 3.4. Документы при поступлении на работу.

Содержание: **Самостоятельная работа.** Подготовка рефератов по темам раздела, прохождение тестов, выполнение домашней работы.

Результаты обучения (знания, умения):

основные правила профессиональной этики и приёмы делового общения в коллективе;

особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций.

применять в профессиональной деятельности приёмы делового общения.

Раздел 4. Культура общения в профессиональной среде.

Тема 4.2. Общие требования к деловому телефонному диалогу.

Содержание: **Самостоятельная работа.** Выполнение домашних заданий по разделу 4. Подготовка сообщений по темам:

«Секреты общения в поисках работы», «Аргументы и их влияние на эффективность общения», «Язык телодвижений», «Речевой этикет», «Культура общения в коллективе»

Результаты обучения (знания, умения):

основные правила профессиональной этики и приёмы делового общения в коллективе;

особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций.

применять в профессиональной деятельности приёмы делового общения.

Раздел 6. Конфликты в деловом общении.

Тема 6.2. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.

Содержание: **Самостоятельная работа.** Повторение основных положений раздела, конспектирование, практическое применение.

Результаты обучения (знания, умения):

основные правила профессиональной этики и приёмы делового общения в коллективе;

особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций.

применять в профессиональной деятельности приёмы делового общения.



Методические рекомендации по написанию рефератов

1. Тема реферата выбирается из списка, предложенного преподавателем, в соответствии с темами рабочей программы по курсу «Обществознание». Допускается выбор свободной темы, но по согласованию с преподавателем и в рамках тем учебного плана по данной дисциплине.

2. Для написания реферата студенту необходимо ознакомиться, изучить и проанализировать по выбранной теме законодательные и нормативные документы, инструктивный материал, специализированную литературу, включая периодические публикации в журналах и газетах, сборники статей, монографии, учебники.

3. Реферат должен содержать план работы, включающий введение, логически связанный перечень вопросов позволяющих раскрыть выбранную тему и сформулировать полученные выводы, заключение, библиографический список.

4. Объём реферата должен составлять от 10 до 15 страниц машинописного текста. Работа должна быть выполнена на белой бумаге стандартного листа А4. Текст должен быть отпечатан на компьютере в текстовом редакторе MicrosoftWord и отвечать следующим требованиям: параметры полей страниц должны быть в пределах: верхнее и нижнее – по 20 мм, правое – 10 мм, левое – 30 мм, шрифт – TimesNewRoman Cyr, размер шрифта – 14, межстрочный интервал – полуторный. Лента принтера – только чёрного цвета. Нумерация страниц в реферате должна быть сквозной, начиная со второй страницы. Номер проставляется арабскими цифрами посередине сверху каждой страницы.

5. Каждый пункт плана должен начинаться с новой страницы. Это же правило относится к другим основным структурным частям работы: введению, заключению, библиографическому списку. Текстовая часть работы начинается с введения, которое не считается самостоятельным разделом, поэтому не имеет порядкового номера. Введение есть структурная часть работы, в которой аргументируется выбор конкретной темы, обозначается её актуальность, ставятся цели и задачи, которые предполагается решить. Введение по объёму может быть от одной до двух страниц. Текстовая часть работы завершается заключением, которое, как и введение не рассматривается в качестве самостоятельного раздела и тоже не имеет порядкового номера. Заключение может быть выполнено в объёме от



одной до двух страниц и содержит основные выводы, к которым пришёл студент при выполнении реферата.

6. Библиографический список составляется на основе источников, которые были просмотрены и изучены студентом при написании реферата. Данный список отражает самостоятельную творческую работу студента, что позволяет судить о степени его подготовки и углублении в выбранную тематику. Чтобы избежать ошибок при описании какого-либо источника, необходимо тщательно сверить его со сведениями, которые содержатся в соответствующих выписках из каталогов и библиографических указателях. Вся использованная литература размещается в следующем порядке: законодательные акты, постановления, нормативные документы; вся остальная литература в алфавитном порядке; источники из сети Интернет.

5. Информационное обеспечение обучения.

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

Основные источники:

1. Этика деловых отношений : учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов, Ю.Ю. Петрунин, Л.Е. Тумина. — Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2019. — 176 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0844-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/987726>
2. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0739-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1817807>

Дополнительные источники:

1. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 202 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016211-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1241803>

Интернет ресурсы

1. ZNANIUM.COM
2. Book.ru