



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

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
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>

Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ПСССЗ:

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

«ОП.16 Этика и психология делового общения»

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «ОП.16 Этика и психология делового общения» является обязательной частью профессионального цикла основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 11.02.02 Техническое обслуживание и ремонт радиоэлектронной техники (по отраслям).

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.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК, ЛР	Умения	Знания
ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9. ЛР1-ЛР8, ЛР13-ЛР28	применять в профессиональной деятельности приёмы делового общения.	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.



2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ 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: лекций	32
практических занятий	16
Самостоятельная работа студента	24
промежуточная аттестация в форме зачёта	2



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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа студентов	Объём часов	Уровень усвоения
Раздел 1. Этика и эстетика.	Методологическая основа наук, сущность этического и эстетического воспитания, значение.		
Тема 1.1. Эстетическая культура.	Содержание учебного материала 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.	2	1
Тема 1.2. Эстетическое воспитание. Сущность эстетического воспитания, его значение.	Содержание учебного материала Понятие об эстетическом чувстве, идеале. Эстетическая оценка. Эстетическая потребность. Понятие об эстетическом вкусе, его проявление и значение.	2	1
	Самостоятельная работа 1 Выполнение домашних заданий по разделу 1. Составление словаря терминов: эстетическая культура, идеал, эстетический вкус, эстетика деловых отношений, эстетика рекламы, этическая культура.	4	



Раздел №2. Психологические основы делового общения.	Общие понятия о науке. Психические свойства и состояния человека. Профессионально-значимые качества работающих в сфере услуг.		
Тема 2.1. Психология общения. Психические состояния человека	Содержание учебного материала 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.	2	1
	Практические занятия №1 Психические свойства: темперамент, характер; их виды и особенности. Определение темперамента и характера человека по внешнему виду. Прохождение теста. №2 Способности - важное условие успеха в профессиональной деятельности. Выявить необходимые профессиональные качества.	4	
Тема 2.2. Психологические основы делового общения Профессионально-значимые качества работающих в сфере услуг.	Содержание учебного материала 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	2	2



	Практическая работа №3 Классификация видов общения. Непосредственное, прямое, межличностное, массовое, императивное, диалоговое общение. Практикум	2	
Тема 2.3. Перцептивная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Трансактная модель общения.	Содержание учебного материала 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.	2	1
	Самостоятельная работа 2 Выполнение домашних заданий по разделу 2.3. Г.М Шеламова «Деловая культура и психология общения.	6	
Раздел 3 Деловой этикет.	Правила повседневного и служебного этикета. Этикет и имидж делового человека.		
Тема 3.1. Правила этикета	Содержание учебного материала Правила повседневного и служебного этикета. Этикет и имидж делового человека	2	3



	Практическая работа. № 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 подарок служащим и руководителям фирмы.	2	
Тема 3.2. Этикет и имидж делового человека. Этикет курение.	Содержание учебного материала Понятие о служебном этикете: поведенческом, речевом. Общие правила поведенческого этикета и речевого этикета. Этикет приветствия и представления. Общие правила этикета для курящих.	2	2
	Практическая работа. №5 Умение хорошо одеваться. Одежда и аксессуары мужчин. Практикум. Способы завязывания галстука. Умение хорошо одеваться. Одежда и аксессуары женщин.	2	
Тема 3.3. Этика в деловых отношениях.	Содержание учебного материала Приём на работу и собеседование. Процесс собеседования. Представление нового сотрудника коллективу.	2	1
Тема 3.4. Документы при поступлении на работу.	Содержание учебного материала Рекомендации, характеристики при поступлении на работу. Составление резюме.	2	2
	Практическая работа. №6 Деловая корреспонденция. Фирменные бланки и визитные карточки. Оформление визиток.	2	
	Самостоятельная работа 3	4	



Раздел 4. Культура общения в профессиональной среде.	Подготовка рефератов по темам раздела, прохождение тестов, выполнение домашней работы.		
	Сущность коммуникации, средства общения. Техники слушания и публичного выступления.		
Тема 4.1. Профессиональная Коммуникация.	Содержание учебного материала Коммуникация и ее особенности. Содержание и сущность речевого общения. Невербальные средства общения. Жесты, назначение жестов, логика жестов.	2	2
	Практическая работа. №7 Техника активного диалога и слушания. Основные аспекты публичного выступления.	2	
Тема 4.2. Общие требования к деловому телефонному диалогу.	Содержание учебного материала Требования к содержанию телефонных разговоров; основные элементы диалога. Требования к частным разговорам по телефону в деловой обстановке.	2	2
	Самостоятельная работа 4 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»	6	
Раздел 5. Деловые переговоры.	Виды, цели, условия, этапы организации, особенности переговоров.		
Тема 5.1.	Виды переговоров. Цель переговоров. Решение, принимаемое	2	1



Искусство ведения переговоров.	на переговорах. Анализ принимаемых решений. Участники переговоров.		
Тема 5.2. Этические приёмы ведения деловых переговоров. Приёмы убеждения и аргументации.	Содержание учебного материала Морально-этические условия заключения договора. Этическая основа ведения деловых переговоров. Барьеры и ошибки общения. Этическая позиция председательствующего	2	1
Тема 5.3. Подготовка к переговорам. Деловые переговоры с иностранцами.	Содержание учебного материала Этапы, организация, приёмы и тактика ведения, принятие решения. Технология ведения переговоров. Этикет делового общения с иностранными партнёрами	2	2
Раздел 6. Конфликты в деловом общении.	Понятие конфликта. Стратегии поведения в конфликте. Решение конфликта.		
Тема 6.1. Конфликты и его структура. Психологический и этический аспект конфликта.	Содержание учебного материала Понятие конфликта. Виды, структура. Решение конфликта конструктивным способом.	2	1
Тема 6.2. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.	Содержание учебного материала Стратегия черепашки, акулы, совы и медвежонка.	2	1
	Практическая работа. №8 Правила поведения в конфликтах. Практикум по конструктивному решению конфликта.	2	



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

СМК
РГУТИС

Лист 11

	Самостоятельная работа 5 Повторение основных положений раздела, конспектирование, практическое применение.	4	
Всего по учебной дисциплине:		72	

Для характеристики уровня общения используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (усвоение ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
3. – продуктивный (планирование самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).



3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебной аудитории и Кабинета социально-экономических дисциплин.

Оборудование учебной аудитории:

Учебная мебель, доска.

Оборудование Кабинета социально-экономических дисциплин:

Учебная мебель, ПК-1 шт., доска

3.2. Информационное обеспечение обучения

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. Кошева, 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

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умения:	
У1. применять в профессиональной деятельности приёмы делового общения.	<i>Для текущего контроля:</i> выполнение практического задания, самостоятельная работа <i>Для промежуточной аттестации:</i> зачет
Знания:	
31. основные правила профессиональной этики и приёмы делового общения в коллективе; 32. особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций.	<i>Для текущего контроля:</i> Устный опрос, выполнение самостоятельной работы <i>Для промежуточной аттестации:</i> зачет
ЛР 1 Осознающий себя гражданином и защитником великой страны. ЛР 2 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 3 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
непримиримость и предупреждающий
социально опасное поведение
окружающих.

ЛР 4 Проявляющий и
демонстрирующий уважение к людям
труда, осознающий ценность
собственного труда. Стремящийся к
формированию в сетевой среде
лично и профессионального
конструктивного «цифрового следа».

ЛР 5 Демонстрирующий
приверженность к родной культуре,
исторической памяти на основе
любви к Родине, родному народу,
малой родине, принятию
традиционных ценностей
многонационального народа России.

ЛР 6 Проявляющий уважение к
людям старшего поколения и
готовность к участию в социальной
поддержке и волонтерских
движениях.

ЛР 7 Осознающий приоритетную
ценность личности человека;
уважающий собственную и чужую
уникальность в различных ситуациях,
во всех формах и видах деятельности.

ЛР 8 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 13 Поддерживающий коллективизм и товарищество в организации инженерной деятельности, развитие профессионального и общечеловеческого общения, обеспечение разумной свободы обмена научно-технической информацией, опытом

ЛР 14 Добросовестный, исключая небрежный труд при выявлении несоответствий установленным правилам и реалиям, новым фактам, новым условиям, стремящийся добиваться официального, законного изменения устаревших норм деятельности

ЛР 15 Настойчивый в доведении новых инженерных решений до их реализации, в поиске истины, в разрешении сложных проблем

ЛР 16 Стремящийся к постоянному повышению профессиональной квалификации, обогащению знаний, приобретению профессиональных умений и компетенций, овладению современной компьютерной культурой, как необходимому условию освоения новейших методов познания, проектирования, разработки экономически грамотных, научно обоснованных технических решений, организации труда и управления, повышению общей культуры поведения и общения



ЛР 17 Борющийся с невежеством, некомпетентностью, технофобией, повышающий свою техническую культуру;

ЛР 18 Организованный и дисциплинированный в мышлении и поступках

ЛР 19 Ответственный за выполнение взятых обязательств, реализацию своих идей и последствия инженерной деятельности, открыто признающий ошибки

ЛР 20 Владующий цифровой культурой в умном городе

ЛР 21 Вовлеченный в технологический прогресс: комфортную городскую среду мирового уровня

ЛР 22 Развивающийся в высококонкурентной среде: непрерывное образование как основа успешной самореализации

ЛР 23 Соблюдающий общепринятые этические нормы и правила делового поведения, корректный, принципиальный, проявляющий терпимость и непредвзятость в общении с гражданами

ЛР 24 Способствующий своим поведением установлению в коллективе товарищеского партнерства, взаимоуважения и взаимопомощи, конструктивного сотрудничества

ЛР 25 Проявляющий уважение к обычаям и традициям народов России и других государств, учитывающий культурные и иные особенности различных этнических, социальных и религиозных групп

ЛР 26 Стремящийся в любой



ситуации сохранять личное
достоинство, быть образцом
поведения, добропорядочности и
честности во всех сферах
общественной жизни;

ЛР 27 Стремящийся к повышению
уровня самообразования, своих
деловых качеств, профессиональных
навыков, умений и знаний

ЛР 28 Соответствующий по внешнему
виду общепринятому деловому
стилю