



Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Многопрофильная Академия непрерывного образования»
АНПОО «МАНО»
Колледж

ПРИНЯТО
Решением Педагогического
совета
АНПОО «МАНО»
Протокол № 01-01/16 от
01.06.2022 г.



УТВЕРЖДАЮ

Ректор АНПОО «МАНО»

В.И. Гам

Одобрена 20.06.2022

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине

Этика и психология делового общения

Наименование программы Программа профессиональной подготовки по
профессии рабочего «Исполнитель художественно-оформительских работ»

Омск, 2022

Программа учебной дисциплины «Этика и психология делового общения» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 42.02.01 Реклама, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12 мая 2014 г. N 510, разработана на основании Приказа Министерства просвещения Российской Федерации от 26 августа 2020 года № 438 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения», Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 02.07.2013 года №513 (с изменениями и дополнениями от 25 апреля 2019 года) «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное образование», Федеральным законом "Об образовании в Российской Федерации" от 29.12.2012 N 273-ФЗ

Организация-разработчик: АНПОО «Многопрофильная Академия непрерывного образования».

Разработчик:

Ковальчук Оксана Геннадьевна, преподаватель.

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11
5. ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ, ВНЕСЕННЫХ В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ	14

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Этика и психология делового общения

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной программы обучения по профессии рабочего Исполнитель художественно-оформительских работ.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована преподавателями СПО для осуществления профессиональной подготовки специалистов среднего звена.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной программы:

Дисциплина «Этика и психология делового общения» входит в профессиональный цикл и является общепрофессиональной дисциплиной.

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

Цель дисциплины: овладеть различными формами делового общения, словом в официально-деловой обстановке в соответствии с речевой, логической, психологической и невербальной культурой, направленной на достижение конструктивного результата или договоренности.

Задачи курса:

- развивать научно-профессиональное мышление студентов;
- актуализировать умение вести себя в обществе;
- способствовать формированию обоснованной методологической позиции в области профессиональной и культурно-просветительской деятельности;
- содействовать развитию навыков ведения деловой беседы, деловых переговоров, служебного телефонного разговора, освоению невербальных средств общения для решения задач в профессиональной деятельности;
- способствовать профессиональному самообразованию и личностному развитию студентов.

В результате изучения дисциплины студент должен:

знать:

- основные понятия этики и психологии делового общения;
- основы делового общения;
- принципы и методы организации деловых коммуникаций.

уметь:

- применять понятийно-категориальный аппарат, основные законы гуманитарных и социальных наук в профессиональной деятельности;
- диагностировать этические проблемы в организации и применять основные модели принятия этических управленческих решений;

владеть:

- навыками выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении с учетом требований делового общения;

- навыками деловых коммуникаций;
- методами формирования и поддержания этичного климата в организации.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:
максимальной учебной нагрузки обучающегося 84 часов, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося **10** часов;
самостоятельной работы обучающегося **74** часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	<i>Объем часов</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	84
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	12
в том числе:	
лекции	6
практические занятия	4
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	74
<i>Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета</i>	

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

Раздел и тема	Содержание учебного материала	часы	Уровень усвоения
1. Предмет и значение этики как философской дисциплины. Основные направления в этике.	<p>Лекция 1. Этика как наука о культуре социально-нравственного поведения и общения. Взаимосвязи этики с другими науками. Предмет изучения этики. Объект изучения этики. Субъект изучения этики. Развитие этики.</p> <p>Самостоятельная работа. Религиозная и светская этика. Славянская этика. Традиционная этика. Современная этика.</p>	1	1,2
2. Моральные нормы и нравственные требования	<p>Самостоятельная работа. Мораль как специфическое явление в жизни человека и общества Особенности функционирования морали. Мораль как элемент культуры. Морально-нравственные ценности. Религиозно-конфессиональные функции морали. Применение понятийно-категориального аппарата, основные законы гуманитарных и социальных наук в профессиональной деятельности.</p>	6	2,3
3. Психология как наука. Психологическая структура личности	<p>Лекция.2 Предмет и задачи психологии. Отрасли психологии. Методы психологии. Личность и ее понимание. Структура личности. Типологическое мышление. Мотивационная сфера личности.</p> <p>Самостоятельная работа. Эмоциональная сфера личности. Волевая сфера личности. Способности и роли личности.</p>	1	1,2
4. Психологические процессы, учет их закономерностей	<p>Самостоятельная работа. Ролевое поведение личности. Рубинштейн С.Л., Ананьев Б.Г., Леонтьев А.Н. о принципе единства сознания и деятельности. Уровень притязаний личности. Поведение личности как объекта управления. Критерии оценки совместимости и срабатываемости. Способы психологической защиты.</p>	6	1,2

5. Психология делового общения и коммуникации	<p>Самостоятельная работа. Понятие мотивации и ее роли в управлении. Основания потребности в общении. Коммуникативные мотивы. Ответственность руководителя за мотивацию подчинённых. Понятия: социально ориентированного, группового предметно ориентированного, личностно ориентированного поведения. Виды потребностей человека, иерархия потребностей.</p>	8	1,2
6. Профессиональная этика	<p>Самостоятельная работа. Понятие профессиональной этики, задачи профессиональной этики. Виды профессиональной этики, их особенности в рекламной сфере. Функции профессиональной этики. Типы этикета. Внешний вид и поведение работника рекламного агентства. Диагностика этических проблем в организации и применение основных моделей принятия этических управленческих решений.</p> <p>Связь с другими дисциплинами специальности.</p> <p>Анализ деловых ситуаций по составления и оформления текстов рекламных объявлений.</p>	8	1,2
7. Правила поведения работников рекламного агентства	<p>Самостоятельная работа. Общие правила поведения при обслуживании. Манеры поведения. Правила обслуживания клиента при продаже рекламных услуг.</p> <p>Практическое занятие. Правила поведения работников рекламного агентства.</p> <p>Разработать инструкцию для работников рекламного агентства</p> <p>Создание модели (макеты, сценарии) объекта с учетом выбранной технологии. Исполнение оригинала или отдельных элементов проекта в материале.</p>	10 2	1,2,3

8. Имидж персонала рекламного агентства	<p>Самостоятельная работа.</p> <p>Влияние внешнего облика на культуру обслуживания клиентов. Деловая одежда в различных сферах. Манера поведения. Основные правила этикета работников рекламного агентства.</p> <p>Практическое занятие. Имидж персонала рекламного агентства Проектная деятельность: Создание визуального образа с рекламными функциями. Выбрать инструмент, оборудование, основные изобразительные средства и материалы</p>	12	1,2
9. Деловое общение	<p>Лекция 3. Типы общения в зависимости от целей: материальное, кондиционное, мотивационное, когнитивное, деятельностное. Типы общения в зависимости от средств: непосредственное, опосредованное, прямое, косвенное, вербальное, невербальное.</p>	2	1,2,3
10. Производственный конфликт. Способы и правила его разрешения	<p>Самостоятельная работа. Производственный конфликт. Способы и правила его разрешения Конфликт как отсутствие согласия между двумя и более сторонами (отдельными людьми или группой людей). Невозможность удовлетворения требований сторон при отсутствии согласия между ними. Составляющие конфликта: конфликтная ситуация, инцидент. Методы преодоления конфликта.</p>	12	1,2,3
Дифференцированный зачет		2	
Всего:		84	

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 учебной дисциплины требует наличия кабинета по профилю дисциплины.

Оборудование учебного кабинета:

- мебель по количеству студентов,
- доска,
- наглядные пособия, дидактические средства.

Технические средства обучения:

- персональные компьютеры,
 - мультимедиа-проектор,
- программное обеспечение (Linux Mint, Apache OpenOffice, Kaspersky Anti-Virus (Пробная версия), Консультант Плюс).

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. 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, 2021. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0.

Дополнительные источники:

- 1.Столяренко, Л. Д. Психология делового общения и управления [Текст]: учеб. пособие для студ. образоват. учреждений сред. проф. образования, обучающихся по спец. "Менеджмент", "Коммерция", "Делопроизводство и архивоведение", "Товароведение" / Л. Д. Столяренко. - 6-е изд. - Ростов н/Д.: Феникс, 2009.
2. Шеламова, Галина Михайловна Деловая культура и психология общения [Текст]: учеб. для студ. ссузов, обучающихся по спец. "Секретарь", "Парикмахер", "Портной", "Повар-кондитер", "Агент" / Г.М. Шеламова. - 9-е изд., перераб. - М.: Академия, 2009
3. Усов В.В «Деловой этикет» - учебник для СУЗов – М: Академия, 2010

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной 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
Уметь: применять понятийно-категориальный аппарат, основные законы гуманитарных и социальных наук в профессиональной деятельности	Самостоятельные работы по теме. Практическое занятие. Тесты
диагностировать этические проблемы в организации и применять основные модели принятия этических управленческих решений	Устный опрос по теме. Практическое занятие.
Знать: основные понятия этики и психологии делового общения	Устный опрос по теме. Практическое занятие. Тесты.
основы делового общения	Устный опрос по теме. Практическое занятие. Тесты
принципы и методы организации деловых коммуникаций	Устный опрос по теме. Практическое занятие.

Вопросы к итоговому контролю

1. Этика как наука о культуре социально-нравственного поведения и общения.
2. Взаимосвязи этики с другими науками.
3. Предмет изучения этики.
4. Объект изучения этики.
5. Субъект изучения этики.
6. Развитие этики.
7. Религиозная и светская этика.
8. Функции этики.
9. Этика и мораль Древнего Китая.
10. Этика в Древней Индии.
11. Особенности этико-философских учений древнегреческих ученых.
12. Феодально-крепостническая мораль.
13. Этика Нового времени.
14. Славянская этика.
15. Традиционная этика.
16. Современная этика.
17. Черты российского этоса.
18. Особенности функционирования морали.
19. Мораль как элемент культуры.
20. Морально-нравственные ценности.
21. Религиозно-конфессиональные функции морали.
22. Гуманизм и ненасилие как категорический моральный запрет.
23. Парадоксы моральной оценки.
24. Нравственное воспитание и самовоспитание личности.
25. Структура морального сознания.
26. Предмет и задачи психологии.
27. Отрасли психологии.
28. Методы психологии.
29. Личность и ее понимание.
30. Структура личности.
31. Типологическое мышление.
32. Мотивационная сфера личности.
33. Эмоциональная сфера личности.
34. Волевая сфера личности.
35. Способности и роли личности.
36. Критерии оценки совместимости и срабатываемости.
37. Способы психологической защиты.
38. Виды поведения человека в процессе профессиональной деятельности.
39. Предмет профессиональной деятельности, предмет общения.
40. Понятие мотивации и ее роли в управлении.
41. Основания потребности в общении.
42. Коммуникативные мотивы.

43. Ответственность руководителя за мотивацию подчинённых.
44. Понятия: социально ориентированного, группового предметно ориентированного, личностно ориентированного поведения.
45. Виды потребностей человека, иерархия потребностей.
46. Понятие профессиональной этики,
47. Задачи профессиональной этики.
48. Виды профессиональной этики, их особенности в сфере туризма.
49. Функции профессиональной этики.
50. Типы этикета.
51. Правила поведения при обслуживании.
52. Манеры поведения.
53. Правила обслуживания клиента при продаже туристского продукта.
54. Правила обслуживания клиентов в гостиницах.
55. Манера поведения.
56. Основные правила этикета в различных сферах индустрии туризма.
57. Понятие общения.
58. Виды потребностей в общении.
59. Понятие делового общения, его особенности и основная задача.
60. Понятие контакта.
61. Отличие общения от коммуникации.
62. Типы общения: материальное, кондиционное, мотивационное, когнитивное, деятельностное.
63. Типы общения: непосредственное, опосредованное, прямое, косвенное, вербальное, невербальное.
64. Конфликт как отсутствие согласия между двумя и более сторонами.
65. Составляющие конфликта: конфликтная ситуация, инцидент.
66. Методы преодоления конфликта.
67. Понятийно-категориальный аппарат, основные законы гуманитарных и социальных наук в профессиональной деятельности.
68. Процесс обслуживания расчетных операций с использованием различных видов платежных карт.
69. Диагностика этических проблем в организации и применение основных моделей принятия этических управленческих решений.
70. Оценка кредитоспособности клиента.
71. Оформление и выдача кредита.
72. Осуществление сопровождения выданных кредитов.

5. ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ, ВНЕСЕННЫХ В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ

№ изменения, дата изменения; № страницы с изменением	
БЫЛО	СТАЛО
Основание:	
Подпись лица внесшего изменения	