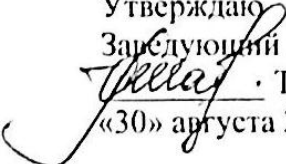


Филиал Государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения  
Уфимский колледж индустрии питания и сервиса в г. Стерлитамак


Утверждаю  
Зарегистрированный по УПР  
 Т.Н. Шаталина  
«30» августа 2019 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
ПРОГРАММА ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА  
ОП. 10 ПСИХОЛОГИЯ И ЭТИКА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ**

**ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ:**

**19.02.10 ТЕХНОЛОГИЯ ПРОДУКЦИИ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ**

Стерлитамак  
2019

Рассмотрена  
Методическим объединением  
общеобразовательного цикла  
филиала ГБПОУ УКИП и С  
протокол № 1 от «29» 08 2019 г.  
Председатель МО  
 А.Ф. Ишмуратова

Одобрена  
Советом филиала ГБПОУ УКИП и С  
протокол № 1 от «29» 08 2019 г.

Рабочая программа учебной дисциплины ОП 10 Психология и этика деловых отношений разработана в соответствии с требованиями:

Федерального государственного образовательного стандарта (далее - ФГОС) среднего общего образования;

Федерального государственного стандарта среднего профессионального образования (далее – СПО) по специальности 19.02.10 Технология продукции общественного питания ;

Рекомендациями по организации получения среднего общего образования в пределах ;освоения образовательных программ среднего профессионального образования на базе основного общего образования с учетом требований федеральных государственных образовательных стандартов и получаемой профессии или специальности среднего профессионального образования (письмо Департамента государственной политики в сфере подготовки рабочих кадров и ДПО Минобрнауки России от 17.03.2015 № 06-259);

Примерной программой учебной дисциплины ОП 10 Психология и этика деловых отношений \_\_\_ для профессиональных образовательных организаций, рекомендованной Федеральным государственным автономным учреждением «Федеральный институт развития образования» (далее – ФГАУ «ФИРО») в качестве примерной программы для реализации основной профессиональной образовательной программы СПО на базе основного общего образования с получением среднего общего образования, протокол №3 от 21 июля 2015 г., регистрационный номер рецензии 384 от 23 июля 2015 г. ФГАУ «ФИРО»;

Об уточнении рекомендаций по организации получения среднего общего образования в пределах ;освоения образовательных программ среднего профессионального образования на базе основного общего образования с учетом требований федеральных государственных образовательных стандартов и получаемой профессии или специальности среднего профессионального образования (письмо Департамента государственной политики в сфере подготовки рабочих кадров и ДПО Минобрнауки России от 17.03.2015 № 06-259) и Примерных программ общеобразовательных учебных дисциплин для профессиональных образовательных организаций протокол №3 от 25 мая 2017 г.

Организация-разработчик: филиал ГБПОУ УКИП и С

Разработчики:

Федько Е.Д. - методист

Разработчик:

Шишкова С.Ж. - преподаватель психологии и этики деловых отношений.

## СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
<b>ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	4
<b>СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	5
<b>УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	8
<b>КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	9

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## 1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих в соответствии с ФГОС СПО по специальности 19.02.10 Технология продукции общественного питания.

## 1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих:

*дисциплина входит в общеобразовательный цикл как базовая дисциплина, введена за счет резерва времени государственного образовательного стандарта среднего общего образования*

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

В результате освоения дисциплины обучающийся **должен уметь:**

- соблюдать правила профессиональной этики;
- применять различные средства, техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- налаживать контакты с партнерами, коллегами.
- определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности.

В результате освоения дисциплины обучающийся **должен знать:**

- основы профессиональной этики;
- техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности.

## 1.4 Выпускник, должен обладать **общими компетенциями:**

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 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

### 1.5 Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося - 66 часов, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 44 часа; самостоятельной работы обучающегося 22 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>	54
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	36
в том числе:	
Лекционные занятия	18
Практические работы	18
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	18
в том числе:	
<i>Написать эссе «Культура поведения в моей жизни»</i>	
<i>Написать эссе «Мой эмоциональный мир»</i>	
<i>Подготовить реферат на тему «Виды общения».</i>	
<i>Подготовить доклад на тему «Конфликты в сфере обслуживания».</i>	
<i>Составить блок-схемы конфликта, анализ причин его возникновения</i>	
<i>Разработать способы разрешения конфликтов</i>	
<i>«Язык телодвижений» - творческая работа</i>	
<i>Национальная деловая этика «Япония», «Китай» - проектная работа</i>	
<i>Доклад на тему «Столовый этикет»</i>	
<b>Итоговая аттестация по предмету в форме дифференцированного зачета</b>	

**2.2.Содержание учебной дисциплины ОП 10 Психология и этика деловых отношений**

№ темы	Лекционные занятия	Практические занятия			Самостоятельные работы
		Практическая работа	Лабораторная работа	Контрольная работа	
Раздел 1.					
1.1	5	5			5
Раздел 2.					
2.1	4	4			5
Раздел 3.					
3.1	5	5			4
Раздел 4.					
4.1	4	4			4
<b>Итого</b>	<b>18</b>	<b>18</b>			<b>18</b>

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины психология и этика деловых отношений

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Этика и культура поведения</b>		15	
<b>Тема 1.1. Деловой этикет и его принципы</b>	<b>Содержание учебного материала</b> 1 Общие сведения об этической культуре. 2 Профессиональная этика. Деловой этикет и его принципы. 3 Виды этикета: дипломатический, воинский, общегражданский (светский), деловой; принципы делового этикета. 4 Основные заповеди делового этикета (по Дж. Ягеру) . 5 Культура телефонного общения. Внешний вид человека. 6 Деловая беседа, деловая переписка. 7. Визитная карточка, деловой протокол. 8. Интерьер рабочего помещения. Особенности национ. этики	5	1,2
	<b>Практические занятия:</b>	5	
	Семинар на тему «Культура речи» Составление рекомендаций по основным требованиям делового этикета. Тренинг речевого этикета, культуры речи Тренинг речевого этикета, культуры речи. Речевой этикет в построении деловых контактов. Культура телефонных диалогов.		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Написать эссе «культура поведения в моей жизни» Составление опорного конспекта по теме: «Деловое письмо» -реферирование по теме: «Нормы и правила поведения в деловой профессиональной обстановке» -заполнение таблицы «Разновидности делового общения» -составление опорного конспекта по ведению дискуссии, полемики, диспута.	5	
<b>Раздел 2. Личность и её индивидуальные особенности</b>		13	
<b>Тема 2.1. Введение в психологию</b>	<b>Содержание учебного материала</b> 1 Личность и индивидуальность. Ценности и потребности человека. Эмоциональный мир личности. Понятие темперамента и его типы. Связь	4	2

	темперамента с типом высшей нервной деятельности. Характер и воля. Эмоции и чувства. Эмоциональные состояния и влияние психических состояний на профессиональную деятельность человека.		
	<b>Практические занятия:</b>	4	
	Практические занятия: 1. Выявление типа темперамента 2. Тренинг по предупреждению и снятию стресса в процессе делового общения. 3. Психологический практикум: определение самооценки (адекватной, завышенной и заниженной). 4. Практическое занятие: Комплекс неполноценности. Влияние самооценки на поведение.		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Написать эссе «Мой эмоциональный мир». -составить конспект способы снятия стрессов: упражнения, аутотренинги. - реферат, сообщение -составление эталонных диалогов по обслуживанию клиентов	5	
<b>Раздел 3 Психологические аспекты делового общения</b>		<b>14</b>	
<b>Тема 3.1. Общение – основа человеческого бытия</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		
	1. Психологические стороны делового общения.2Классификация общения: непосредственное и опосредованное; прямое и косвенное. Межличностное общение: императивное, манипулятивное и диалогическое. Функции общения.Виды общения.3 Перцептивная сторона общения. 4Интерактивная сторона общения. 5.Общение как коммуникация. 6.Успех делового общения. 7. Психологические характеристики контактного поведения.8.Публичное выступление, как подготовиться.	5	2
	<b>Практические занятия:</b>	5	
	1. Анализ допущенных ошибок при взаимодействии с партнерами по деловому общению 2. Практическое занятие: Типичные искажения представлений о другом человеке: эффект ореола, эффект проекции, эффект первичности и новизны. 3. Практические занятия: Составление и анализ психологического портрета человека (по карточкам - заданиям). 4. Тестирование по терминам. Работа по карточкам. 5. Деловая игра ,дискуссии по анализу публичного выступления.		



	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Подготовить реферат на тему «Виды общения». - реферирование по теме: «Нормы и правила поведения в деловой профессиональной обстановке» - заполнение таблицы «Разновидности делового общения» - составление опорного конспекта по ведению дискуссии, полемики, диспута Реферирование темы: «Язык телодвижений» и «Виды общения»	4	
<b>Раздел 4 Конфликты в деловом общении</b>		<b>10</b>	
<b>Тема 4.1 Конфликт и его структура</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Понятие конфликта, типы конфликта, структура конфликта. Стратегия и правила поведения в конфликтных ситуациях. Взаимодействие в группе. Межличностные официальные отношения. Коллектив. Виды групп. Этапы персонализации личности. Статус. Лидеры: авторитарный, демократический, либеральный. Как воспринимать критику. Постановка вопросов и техника ответов. Конфликтные ситуации на предприятиях общественного питания.	3	2
	<b>Дифференцированный зачет</b>	1	
	<b>Практические занятия:</b> - Упражнения по разрешению конфликтных ситуаций. - Способы выхода из проблемных, конфликтных ситуаций в сфере общественного питания, профилактика конфликтов выяснение причин конфликтов в системе отношений продавец-покупатель - эмоциональное спокойствие, невербальные выразительные средства общения - участие в проведении круглого стола. Советы по улучшению человеческих отношений	4	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Подготовить доклад на тему «Конфликты в сфере общественного питания». Составить блок-схему конфликта, анализ причин его возникновения. Разработать способы разрешения конфликтов	4	
<b>Итого</b>		<b>66</b>	

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 учебного кабинета «Деловая культура».

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся,
- рабочее место преподавателя,
- комплект учебно-методической документации;
- комплект раздаточного материала по разделам дисциплины.

Технические средства обучения: компьютер с лицензированным программным обеспечением, проектор, экран.

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, интернет - ресурсов, дополнительной литературы**

##### **источники:**

1. Ильин Е. П. Психология делового общения. -М.: Питер, 2017.
2. Божко М., Голанцев Д. Семь уроков корпоративных конфликтов. - М.: Проспект, 2017.
3. Кузнецов И.Н. Деловое общение.-М., 2015.
4. Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения.-М., 2015
5. Бороздина Г.В., Кормнова Н.А. «Психология и этика делового общения», - М., 2014.
6. Сорокина А.В. Основы делового общения. Ростов-на-Дону, 2015.
7. Колесникова Н. Деловое общение. - М.: Флинта, Наука, 2017.
8. Сорокина А. Основы делового общения. - М.: Т8RUGRAM, 2017.
9. Жернакова М.Б., Румянцева И.А. Деловые коммуникации. Теория и практика : Учебник для бакалавров. – М.: Юрайт, 2015.

##### **Дополнительные источники:**

1. Вершинина Т., Гузикова М., Кочева О. Язык и конфликт. - М.: Флинта, 2017.
2. Макги П. Мастерство общения. Как найти общий язык с кем угодно. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2016.
3. Черепанова Е. С., Аксенова Т., Черепанов В. Философия конфликта: Учебное пособие. - М.: Флинта, 2017.
4. Карнеги Д. Как выработать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично. - М.: Попурри, 2017.

## Электронные ресурсы:

1. <http://pedsovet.org>
2. <http://zavuch.ru>
3. <http://psychologi.net.ru/>
4. <http://www.psychological.ru/>
5. <http://www.kultura-rechi.ru/>
6. <http://delovoi-etiket.ru/>

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

<b>Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
<b>Умения:</b>	
- соблюдать правила профессиональной этики;	практические занятия, контрольное тестирование, составление кроссвордов, устные опросы,
- применять различные средства, техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности;	практические занятия, психологический практикум, контрольное тестирование
- налаживать контакты с партнерами, коллегами.	практические занятия, тренинговые упражнения, контрольное тестирование, рефераты
- определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности.	практические занятия, психологический практикум, контрольное тестирование.
<b>Знания:</b>	
- основы профессиональной этики;	Оценка самостоятельной работы (рефератов, докладов), проекта — презентации.
- техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	оценка самостоятельной работы (рефератов, докладов),
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности.	контрольные работы, проект - презентация по темам учебной дисциплины.

