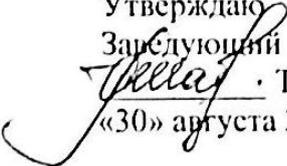


Филиал Государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения
Уфимский колледж индустрии питания и сервиса в г. Стерлитамак

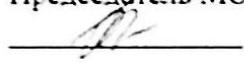
Утверждаю
Зарядающий по УПР
 Т.Н. Шаталина
«30» августа 2019 г.

**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.
ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	8
КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	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
Максимальная учебная нагрузка (всего)	54
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	36
в том числе:	
Лекционные занятия	18
Практические работы	18
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	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>	
Итоговая аттестация по предмету в форме дифференцированного зачета	

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
Итого	18	18			18

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
Раздел 1. Этика и культура поведения		15	
Тема 1.1. Деловой этикет и его принципы	Содержание учебного материала 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
	Практические занятия:	5	
	Семинар на тему «Культура речи» Составление рекомендаций по основным требованиям делового этикета. Тренинг речевого этикета, культуры речи Тренинг речевого этикета, культуры речи. Речевого этикет в построении деловых контактов. Культура телефонных диалогов.		
	Самостоятельная работа обучающихся: 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	
Раздел 2. Личность и её индивидуальные особенности		13	
Тема 2.1. Введение в психологию	Содержание учебного материала 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.		
	Практические занятия:	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.		
	Самостоятельная работа обучающихся: Написать эссе «Мой эмоциональный мир». -составить конспект способы снятия стрессов: упражнения, аутотренинги. - реферат, сообщение -составление эталонных диалогов по обслуживанию клиентов	5	
Раздел 3 Психологические аспекты делового общения		14	
Тема 3.1. Общение – основа человеческого бытия	Содержание учебного материала		
	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
	Практические занятия:	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.		

	Самостоятельная работа обучающихся 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	
Раздел 4 Конфликты в деловом общении		10	
Тема 4.1 Конфликт и его структура	Содержание учебного материала		
	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
	Дифференцированный зачет	1	
	Практические занятия:	4	
	- 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		
	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовить доклад на тему «Конфликты в сфере общественного питания». Составить блок-схему конфликта, анализ причин его возникновения. Разработать способы разрешения конфликтов	4	
Итого		66	

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.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умения:	
- 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.
Знания:	
- 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.

