

Государственное профессиональное образовательное учреждение
Ярославской области

ДАНИЛОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.11. ПСИХОЛОГИЯ И ЭТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

для специальности

38.02.04 КОММЕРЦИЯ (ПО ОТРАСЛЯМ)

2018 г.

ОДОБРЕНА

цикловой (методической) комиссией
специальностей и профессий социально-
экономического профиля

Составлена в соответствии с
требованиями федерального
государственного образовательного
стандарта среднего
профессионального образования по
специальности

Протокол № ____ от «__» _____ 201_ г.

Заместитель директора по УР

Председатель _____ М.А. Соловьева

_____ Е.В. Колодина

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе
федерального государственного образовательного стандарта среднего
профессионального образования (далее — ФГОС СПО) по специальности
38.02.04 Коммерция (по отраслям), утвержденного приказом Министерства
образования и науки Российской Федерации от 15 мая 2014 г. № 539
(зарегистрировано в Министерстве Юстиции Российской Федерации 25 июня
2014 г.)

Организация-разработчик:

государственное профессиональное образовательное учреждение
Ярославской области Даниловский политехнический колледж

Разработчик(и):

Березина М.А.

(ФИО)

преподаватель

(занимаемая должность)

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.11. ПСИХОЛОГИЯ И ЭТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ

ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки квалифицированных рабочих и служащих в соответствии с ФГОС СПО по специальности *38.02.04 Коммерция (по отраслям)*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 15 мая 2014 г. №539

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: общепрофессиональный учебный цикл, общепрофессиональная дисциплина.

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

Формирование готовности использовать полученные знания и умения для решения профессиональных задач.

В результате освоения учебной дисциплины студент должен **уметь:**

- создавать имидж, благотворно влияющий на профессиональную деятельность;
- поддерживать деловую репутацию;
- давать психологическую характеристику личности, владеть приёмами делового общения и навыками культуры поведения;
- предотвращать и регулировать конфликтные ситуации;
- психологически грамотно строить беседу;
- предвидеть недовольство собеседника;
- манипулировать эмоциональным направлением коммуникации;
- применять в профессиональной деятельности приёмы делового общения;
- устанавливать межличностные отношения в коммуникациях любого вида;
- грамотно организовывать деловые коммуникации;
- использовать знание психологии и этики в профессиональной деятельности;

знать:

- психологию коллектива и руководства;
- психологические свойства личности их роль в профессиональной деятельности;
- психологию труда и профессиональной деятельности;
- основные правила профессиональной этики и приёмы делового общения в коллективе;
- правила организации и ведения деловых коммуникаций;

- основные нормы и правила современного этикета;
- причины возникновения и способы разрешения конфликтных ситуаций;
- особенности национальной культуры в подходах к ведению бизнеса;
- национальные особенности невербального общения;
- международный этикет.

1.4. Количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки студента **102** часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки студента 68 часов;

самостоятельной работы студента 34 часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объём часов
Максимальная нагрузка (всего)	102
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	68
в том числе:	
практические занятия	12
самостоятельная работа обучающегося (всего)	34
Промежуточная аттестация в форме <i>дифференцированного зачета</i>	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.11. Психология и этика профессиональной деятельности

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся		Объем часов	Уровень освоения
1	2		3	4
Введение	Содержание учебного материала		3	
	1.	Введение. Предмет и задачи дисциплины. Основные принципы и методы психологии.	2	2
	Самостоятельная работа обучающегося Составление опорного конспекта по теме «Особенности управления психическими процессами в коммерческой деятельности».		1	
Раздел 1. Психология личности			9	
Тема 1.1. Понятие личности, ее структура	Содержание учебного материала		2	2
	1.	Понятие личности в психологии. Свойства личности. Структура личности.		
	Самостоятельная работа обучающегося 1. Составление доклада на тему: «Личностные качества менеджера по продажам».		1	
Тема 1.2. Индивидуально-типологические особенности личности	Содержание учебного материала		4	
	1.	Когнитивные, эмоционально-волевые и индивидуально-типологические особенности личности.		2
	2.	Способности, интересы, темперамент, характер, эмоции, чувства, воля.		
	Самостоятельная работа обучающегося Составление опорного конспекта по теме «Отбор, ранжирование и характеристика качеств, необходимых работнику, осуществляющему коммерческую деятельность». Составление сравнительной характеристики индивидуальных особенностей личности».		2	
Раздел 2. Психологические аспекты малых групп и коллективов			6	
Тема 2.1. Малая социальная группа как социально-психологическая характеристика организации	Содержание учебного материала		2	2
	1.	Понятие группы. Виды групп, состав группы, её структура. Коллектив, его основные характеристики.		
	Практические занятия		2	
	1.	Социометрическое исследование группы.		

1	2	3	4
	Самостоятельная работа обучающегося Составить опорный конспект по теме «Определение статуса в группе». Составить опорный конспект по теме «Изучение социально-психологического климата в группе, составление рекомендаций по устранению причин его нестабильности».	2	
Раздел 3. Этика в профессиональной деятельности		12	
Тема 3.1. Этические нормы поведения	Содержание учебного материала	4	2
	1. Этические нормы поведения. Правила организации и ведения деловых коммуникаций.		
	2. Основные нормы и правила современного этикета. Деловые беседы, их подготовка и проведение. Речевой этикет.		
	Практические занятия	2	
	1. Отработка навыков речевого этикета.		
	Самостоятельная работа обучающегося Составление опорного конспекта по теме «Цели и задачи профессиональной морали. Нравственность, структура нравственного мира личности: потребности, убеждения, воля, совесть, долг, ответственность». Подготовка сообщений по теме «Из истории этикета». Составление опорного конспекта по теме «Определение особенностей делового этикета современного менеджера по продажам и его роль в коммерческой деятельности».	3	
Тема 3.2. Профессиональная этика	Содержание учебного материала	2	2
	1. Профессиональная этика как способ регуляции поведения в конкретных видах профессиональной деятельности. Этика бизнеса и партнёрских отношений.		
	Самостоятельная работа обучающегося Составление опорного конспекта по теме «Культура одежды и создания положительного делового имиджа современного менеджера по продажам».	1	
Раздел 4. Психология делового общения и коммуникации		39	
Тема 4.1. Психологические аспекты человеческого общения	Содержание учебного материала	6	2
	1. Понятие общения, виды общения.		
	2. Три стороны общения: коммуникативная, перцептивная и интерактивная.		
	3. Средства общения – вербальные и невербальные.		

1	2	3	4
	Практические занятия	2	
	1. Тренинг «Умеете ли вы общаться?».		
	Самостоятельная работа обучающегося Составление опорного конспекта по теме «Современные требования к культуре речи: логическая грамотность, эмоциональное богатство, стилистическая убедительность» Составление опорного конспекта по теме «Значение этикета торгового работника в повышении культуры обслуживания и эффективности деятельности торгового предприятия». Письменный пример по замене разрушительных слов на более спокойные выражения. Составление опорного конспекта по теме «Правила речи говорящего и слушающего. Правила приветствий, обращений. Формы и виды обращений. Действенная сила речевого этикета в коммерции».	4	
Тема 4.2. Коммуникативные умения и навыки	Содержание учебного материала	4	2
	1. Коммуникативные умения и навыки.		
	2. Функции коммуникаций. Вертикальные и горизонтальные коммуникации.		
Тема 4.3. Деловое общение	Самостоятельная работа обучающегося Составление опорного конспекта по теме «Речевой этикет. Современные требования к культуре речи: логическая грамотность, фонетическая правильность, эмоциональное богатство, стилистическая убедительность». Составление таблицы «Вертикальные и горизонтальные коммуникации».	2	
	Содержание учебного материала	10	
	1. Основные особенности делового общения.		
	2. Деловые беседы, их подготовка, проведение.		
	3. Культура телефонного общения. Деловое общение в рабочей группе.		
	4. Ведение переговоров с деловыми партнёрами. Правила деловой переписки.		
	5. Аналитический тренинг по ведению переговоров.		
	Практические занятия	4	
	1. Психологические аспекты торговых переговоров.		
	2. Составление делового письма, деловой переписки.		

1	2	3	4
	Самостоятельная работа обучающегося Письменные ответы на вопросы: «В чем причины плохой коммуникации? Какие есть стратегии и тактики общения?» Составление опорного конспекта по теме «Коммуникация как процесс двустороннего обмена информацией, ведущий к взаимному пониманию. Понятие коммуникативной компетентности». Составление опорного конспекта по теме «Торговые переговоры, их цель; психолого-этическая постановка. Общая схема ведения переговоров и построения работающих отношений». Письменные ответы на вопросы «В чем состоит техника взаимодействия с партнерами в переговорах по телефону? Каковы этические требования к проведению деловых собраний, совещаний, деловых бесед?» Письменное составление характеристик качеств личности, важных для успешного общения. Составление опорного конспекта по теме «Этические требования к оформлению деловой корреспонденции. Деловая атрибутика, её значение в практической деятельности коммерсанта» Письменный ответ на вопрос «Каковы этические требования к проведению деловых собраний, совещаний, деловых бесед?»	7	
Раздел 5. Конфликт и стратегия поведения в конфликтной ситуации		33	
Тема 5.1. Природа и социальная роль конфликта	Содержание учебного материала	8	2
	1. Понятие конфликтной ситуации и конфликта.		
	2. Виды конфликтов, их классификация.		
	3. Признаки конфликтной ситуации. Элементы конфликта. Причины конфликта, этапы конфликта. Динамика развития. Модель завершения.		
	4. Социальные конфликты, причины их возникновения и участники таких конфликтов.		
	Самостоятельная работа обучающегося Составление опорного конспекта по теме «Определение типологии покупателей в зависимости от их поведения в конфликтных ситуациях, её использование в практике коммерческих отношений. Правила поведения в условиях конфликта». Выявление причин предложенных конфликтных ситуаций. Составление опорного конспекта по теме «Конфликтные ситуации во взаимоотношениях торговых работников и покупателей, необходимость их предотвращения в коммерции». Составление опорного конспекта по теме «Структура конфликтов, стадии их протекания и способы развития. Возможные варианты разрешения конфликтных ситуаций».	4	

1	2	3	4
Тема 5.2. Способы и правила разрешения конфликта	Содержание учебного материала	10	2
	1. Основные типы поведения людей в конфликтной ситуации.		
	2. Применение административных мер и психологических подходов для разрешения конфликтов.		
	3. Методы профилактики конфликта		
	4. Стрессы и их влияние на эффективность работы организации.		
	5. Влияние стрессовых ситуаций на работоспособность личности, на здоровье. Разрешение конфликтной ситуации, возникшей в коллективе.		
	Практические занятия	2	
	1. Просмотр и обсуждение фильмов по теме: «Стресс и пути его преодоления».		
	Самостоятельная работа обучающегося Определение типа конфликта. Решение конфликтных ситуаций, возникающих между покупателем и обслуживающим персоналом. Описание психологических условий, способствующих и препятствующих совместной деятельности торгового коллектива. Составление опорного конспекта по теме «Семья как фактор преодоления или углубления стрессового состояния». Составление опорного конспекта по теме «Повышение самооценки как средство профилактики стрессов. Стили поведения при конфликте: конкуренция или соперничество; сотрудничество; компромисс; приспособление; игнорирование или уклонение». Правила поведения с конфликтной личностью.	7	
	Дифференцированный зачет	2	
	Всего:	102	

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 РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины предполагает наличие учебного кабинета социально-экономических дисциплин.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- комплект учебно-методической документации;
- комплект нормативно-правовой документации;
- плакаты, электронные образовательные ресурсы (ЭОР).

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением и мультимедиа-проектор.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет - ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература:

1. Скворцов, А. А. Этика: учебник для СПО / А. А. Скворцов. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 310 с. — (Серия : Профессиональное образование).
1. Карпов, А. В. [Этика и психология профессиональной деятельности: учебник для СПО / А. В. Карпов; под ред. А. В. Карпова. — М.: Издательство Юрайт, 2019. — 570 с. — \(Серия: Профессиональное образование\).](#)
2. Шеламова, Г. М. Деловая культура и психология общения: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / Г.М. Шеламова. — 17-е изд., стер. — М.: Издательский центр «Академия», 2018. — 192 с.

Интернет ресурсы:

1. Журнал «Менеджмент в России и за рубежом». Режим доступа: <http://www.mevriz.ru/>
2. Российский журнал менеджмента. Режим доступа: <http://www.rjm.ru/>
3. Журнал «Новый менеджмент». Режим доступа: <http://www.new-management.info/>
4. ЭБС «Юрайт» biblio-online.ru

3.3. Методические рекомендации по обучению лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Педагогический состав знакомится с психолого-физиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, индивидуальными программами реабилитации инвалидов (при наличии). При

необходимости осуществляется дополнительная поддержка преподавания тьюторами, психологами, социальными работниками, прошедшими подготовку ассистентами.

Медицинские ограничения регламентированы Перечнем медицинских противопоказаний Министерства здравоохранения Российской Федерации.

В соответствии с письмом Минобрнауки РФ от 12.07.2007 № 03-1563 "Об организации образовательного процесса в учреждениях начального профессионального и среднего профессионального образования для лиц с ограниченными возможностями здоровья" в курсе предполагается использовать социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе. Подбор и разработка учебных материалов производятся с учетом предоставления материала в различных формах: аудиальной, визуальной, с использованием специальных технических средств и информационных систем.

Освоение дисциплины средств и информационных систем лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения (персонального и коллективного использования). Материально-техническое обеспечение предусматривает приспособление аудиторий к нуждам лиц с ОВЗ.

Обучающиеся с нарушенным слухом нуждаются в большей степени в использовании разнообразного наглядного материала в процессе обучения. Сложные для понимания темы должны быть снабжены как можно большим количеством схем, диаграмм, рисунков, компьютерных презентаций, другим наглядным материалом. Звуковую информацию нужно дублировать зрительной, для лучшего усвоения необходимо каждый раз писать на доске используемые термины. Предъявляемая видеoinформация может сопровождаться текстовой бегущей строкой или сурдологическим переводом.

Слабовидящим следует предоставить возможность использовать звукозаписывающие устройства и компьютеры во время занятий. При лекционной форме занятий обучающемуся с плохим зрением следует разрешить пользоваться диктофоном. Все записанное на доске должно быть озвучено. Медиа материалы также следует использовать и адаптировать с учетом индивидуальных особенностей обучения лиц с ОВЗ.

Форма проведения аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей. Для студентов с ОВЗ

предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной или электронной форме (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- в печатной форме или электронной форме с увеличенным шрифтом и контрастностью (для лиц с нарушениями слуха, речи, зрения);
- методом чтения ассистентом задания вслух (для лиц с нарушениями зрения).

Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге или набором ответов на компьютере (для лиц с нарушениями слуха, речи);
- выбором ответа из возможных вариантов с использованием услуг ассистента (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- устно (для лиц с нарушениями зрения, опорно-двигательного аппарата).

При необходимости для обучающихся с инвалидностью процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения 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:	
создавать имидж, благотворно влияющий на профессиональную деятельность	внеаудиторная самостоятельная работа
поддерживать деловую репутацию	тестирование
давать психологическую характеристику личности, владеть приёмами делового общения и навыками культуры поведения	внеаудиторная самостоятельная работа; практические занятия
предотвращать и регулировать конфликтные ситуации	внеаудиторная самостоятельная работа;
психологически грамотно строить беседу	тестирование
предвидеть недовольство собеседника	опрос
манипулировать эмоциональным направлением коммуникации	внеаудиторная самостоятельная работа
применять в профессиональной деятельности приёмы делового общения	опрос, внеаудиторная самостоятельная работа практическая работа.
устанавливать межличностные отношения в коммуникациях любого вида.	опрос, внеаудиторная самостоятельная работа
грамотно организовывать деловые коммуникации	опрос, внеаудиторная самостоятельная работа
использовать знание психологии и этики в профессиональной деятельности	опрос, внеаудиторная самостоятельная работа
Знать	
психологию коллектива и руководства	внеаудиторная самостоятельная работа
психологические свойства личности их роль в профессиональной деятельности	опрос, тестирование, самостоятельная работа
психологию труда и профессиональной деятельности	опрос, тестирование, внеаудиторная самостоятельная работа
основные правила профессиональной этики и приёмы делового общения в коллективе	практические занятия, внеаудиторная самостоятельная работа.
правила организации и ведения деловых коммуникаций	внеаудиторная самостоятельная работа.
основные нормы и правила современного этикета	опрос, практические занятия, внеаудиторная самостоятельная работа
причины возникновения и способы разрешения конфликтных ситуаций	опрос, практические занятия, внеаудиторная самостоятельная работа
особенности национальной культуры в подходах к ведению бизнеса	внеаудиторная самостоятельная работа
национальные особенности невербального общения	тестирование, внеаудиторная самостоятельная работа.
международный этикет	опрос, практические занятия, внеаудиторная самостоятельная работа

Разработчик:

ГПОУ ЯО ДПК
(место работы)

преподаватель
(занимаемая должность)

М.А. Березина
(инициалы, фамилия)