***Приложение 2.16***

***к ООП по специальности   
38.02.08 Торговое дело***

**РАБОЧая ПРОГРАММа УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.11 ПСИХОЛОГИЯ И ЭТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

2024

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | **3** |
| 1. **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | **5** |
| 1. **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | **10** |
| 1. **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | **11** |

1. **1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.11 психология И ЭТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**1.1. Область применения программы**

Учебная дисциплина является обязательной частью общепрофессионального цикла примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 38.02.08 Торговое дело.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06.

**1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:**

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Код  ПК, ОК | Дисциплинарные результаты | |
| Умения | Знания |
| ПК 1.1. | Проводить сбор и анализ информации о потребностях субъектов рынка на товары и услуги, в том числе с использованием цифровых и информационных технологий. | видов информации и способов передачи и получения различной информации |
| каналов восприятия информации |
| ПК 1.2. | Устанавливать хозяйственные связи с поставщиками и потребителями товаров и услуг, в том числе с применением коммуникативных возможностей искусственного интеллекта | Способов эффективного взаимодействия с партнерами по общению, способов влияния, виды конфликтов и способы их разрешения |
| ПК 2.2 | Разрабатывать предложения по улучшению системы продвижения товаров (услуг) организации. | Понятие имиджа товара, способы формирования имиджа, способы продвижения информации |
| ПК 3.1 | Осуществлять формирование клиентской базы и ее актуализацию на основе информации о потенциальных клиентах и их потребностях, в том числе с использованием цифровых и информационных технологий. | Типологию личностей, особенности проявления различных типов личности, способы взаимодействия с людьми в зависимости от его социального типа. |
| ПК 3.2 | Осуществлять эффективное взаимодействие с клиентами в процессе ведения преддоговорной работы и продажи товаров | Эффективные способы взаимодействия, этапы построения общения |
| ПК 3.3*.* | Обеспечивать эффективное взаимодействие с клиентами (покупателями) в процессе продажи товаров, в том числе с использованием специализированных программных продуктов. | Способы взаимодействия, причины возникновения конфликтный ситуация, типы производственных конфликтов, способы эффективного урегулирования конфликтов. |
| ПК 3.7 | Организовывать продажи инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих в новых каналах сбыта, в том числе с использованием цифровых и информационных технологий. | Этапы восприятия и передачи информации, способы оформления информации в зависимости от ее вида |
| ПК 3.8 | Организовывать послепродажное консультационно-информационное сопровождение клиентов, в том числе с использованием цифровых и информационных технологий | Эффективные приемы взаимодействия с клиентами, правила активного слушания, правила ведения делового общения |
| ОК 01 | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам (самостоятельно или с помощью наставника) | Способов эффективного решения различных ситуационных производственных ситуации, в том числе и конфликтных |
| ОК 02 | Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности | приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств. |
| ОК 04 | Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде | Способов эффективного командного взаимодействия, приемы построения внутри командных связей |
| ОК 05 | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста | Знать особенности ведения деловой документации, деловых переговоров, деловой беседы, в том числе и телефонных разговоров |
| ОК 06 | Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения | особенности взаимодействия с представителями разных культур и наций |

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид учебной работы** | **Объем в часах** |
| **Объем образовательной программы учебной дисциплины** | **68** |
| **в т.ч. в форме практической подготовки** | **12** |
| в т. ч.: | |
| теоретическое обучение | 44 |
| практические занятия | 12 |
| *Самостоятельная работа* | 6 |
| **Промежуточная аттестация (экзамен)** | 6 |

**2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем** | **Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся** | **Объем, акад. ч / в том числе  в форме практической подготовки, акад. ч** | **Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы** |
| ***1*** | ***2*** | ***3*** | ***4*** |
| **Раздел 1. Психологические закономерности общения и взаимодействия людей** | | **20/0** |  |
| **Тема 1.1. Общение: виды, структура, функции** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01, ОК 05, ОК 06, ПК 1.1, ПК 1.2 |
| **1.** Понятие общение, его структура и функции. Виды общения и их особенности | 2 |
| **Тема 1.2. Восприятие и понимание людьми друг друга в процессе общения** | **Содержание учебного материала** | **4** | ОК 01, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ПК 1.2, ПК 3.2, ПК 3.8 |
| **1.** Понятие «эмпатии», механизмы восприятия друг друга, окно «Джохари», факторы, влияющие на восприятие | 4 |
| **Тема 1.3. Ошибки межличностного восприятия** | **Содержание учебного материала** | **4** |  |
| Типичные ошибки восприятия в процессе общения, барьеры восприятия, факторы социально-перцептивных искажений в общении | 4 |  |
| **Тема 1.4. Общение как межличностное взаимодействие** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 2.4 |
| **1.** Понятие межличностного взаимодействия и его виды. Психологические этапы процесса общения. Основные закономерности установления психологического контакта. Теория взаимодействия Э. Бёрна. | 2 |
| **Тема 1.5. Факторы общения** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 05, ОК 06, ПК 1.2, ПК 3.2, ПК 3.3, ПК 3.8 |
| **1.** Факторы, влияющие на общение. Внешние и внутренние факторы.  Факторы, осложняющие общение. Общие принципы поведения человека. | 2 |
| **Тема 1.6. Общение как процесс коммуникации** | **Содержание учебного материала** | **4** | ОК 01, ОК 02, ОК 05, ПК 1.1, ПК 2.2, ПК 3.1 |
| **1.** Понятие коммуникации, виды. Информация и ее виды. Структура коммуникации. Выбор канала коммуникаций. Преграды на пути межличностных коммуникаций. Вербальное и невербальное общение. | 4 |
| **Тема 1.7. Межкультурное общение** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 05, ОК 06, ПК 1.2, ПК 3.2, ПК 3.3, ПК 3.8 |
| **1.** Основные типы культур по поведенческому и психологическому признакам: моноактивные народы, полиактивные народы, реактивные народы. Психологические особенности различий между Востоком и Западом. Основные правила межкультурного общения | 2 |
| **Раздел 2. Психология личности** | | **12/0** |  |
| **Тема 2.1. Понятие о личности и ее структуре** | **Содержание учебного материала** | **4** | ОК 04, ОК 06, ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.8. |
| **1.** Понятие о личности. Структура личности. Соотношение биологического и социального. Взгляды отечественных психологов на структуру личности (К.К. Платонов, А.Г. Ковалев, В.С. Мерлин, Б.Г. Ананьев). | 4 |
| **Тема 2.2 Взгляды на структуру личности в западной психологии** | **Содержание учебного материала** | **4** | ОК 04, ОК 06, ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.8. |
| **1.** Подходы к пониманию структуры личности. Социально-психологические теории личности: психоаналитическая теория, ролевая теория, бихевиаристическая теория, гуманистическая теория и др.. | 4 |
| **Тема 2.3. Социально-психологические типология личности** | **Содержание учебного материала** | **4** |  |
| **Практическое занятие 2.** Типизация на основе физической конституции, особенностей нервной системы (Кречмер, Шелдон, И. П. Павлов). Деление психотипов по темпераменту. Конституциональная типология личности (астеник, пикник, атлетик, дипластик). Типология К. Юнга, Э. Шпрингера, психометрическая типология С. Деллингера, Хорни | 4 | ОК 04, ОК 06, ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.8. |
| **Раздел 3. Психологическое содержание делового общения.** | | **12/0** |  |
| **Тема 3.1. Деловое и управленческое общение** | **Содержание учебного материала** | **4** | ОК 01, ОК 02, ОК 05, ПК 1.1., ПК 3.2. |
| **1.** Понятие и особенности делового общения. Основные виды делового общения: совещание, собрание, деловая беседа, общение по телефону, переговоры. Этапы и фазы делового общения | 2 |
| **Тема 3.2. Средства коммуникации в деловом общении** | **Содержание учебного материала** | **4** | ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ПК 1.1., ПК 1.2, ПК 3.8. |
| **1.** Речь как средство общения. Виды и функции речи. Другие средства общения: неречевые, вспомогательные, акустические, тактильные. Особенности использования несловесных средств общения в деятельности работника торговли | 2 |
| **Тема 3.3. Понятие конфликтов** | **Содержание учебного материала** | **4** | ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ПК 1.1., ПК 1.2, ПК 3.8. |
| **1.** Сущность и классификация конфликтов. Причины конфликтов. Виды конфликтов. Стадии развития конфликта. Структура конфликта. Типичные конфликтные ситуации в деловом общении. Способы разрешения конфликтов | 2 |
| **Раздел 4. Этическое содержание делового общения** | | **12/12** |  |
| **Тема 4.1. Этика делового общения** | **Содержание учебного материала** |  |  |
| **В том числе практических и лабораторных занятий** | **2** | ОК 01, ОК 02, ОК 05, ПК 1.1., ПК 3.2. |
| **Практическое занятие 3.** Механизмы внедрения этических принципов и норм в практику деловых отношений: этические кодексы; комитеты по этике; тренинг и т.д. Этика служебных взаимоотношений. Этика делового телефонного разговора. | 2 |
| **Тема 4.2. Этикет и культура поведения в деловом общении** | **Содержание учебного материала** |  |  |
| **В том числе практических и лабораторных занятий** | **2** | ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ПК 1.1., ПК 1.2, ПК 3.8. |
| **Практическое занятие 4.** Культура поведения в организации. Понятие этикета и его отличие от этики. Виды этикета. Особенности этикета в разных странах | 2 |
| **Тема 4.3. Речевая культура деловой беседы** | **Содержание учебного материала** |  |  |
| **В том числе практических и лабораторных занятий** | **2** | ОК 01, ОК 02, ОК 05, ПК 1.1., ПК 3.2. |
| **Практическое занятие 5.** Понятие деловой беседы. Правила ведения беседы. Приемы ведения беседы. Правила повышения эффективности деловой беседы. Психологические барьеры слушания | 2 |
| **Тема 4.4. Деловое письмо: требования этикета** | **Содержание учебного материала** |  |  |
| **В том числе практических и лабораторных занятий** | **2** | ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ПК 1.1., ПК 1.2, ПК 3.8. |
| **Практическое занятие 6.** Регламентированные и нерегламентированные письма. Их структура, язык. Речевой этикет делового письма. Основные принципы использования этикетных средств. | 2 |
| **Тема 4.5. Ведение деловых переговоров: этические аспекты** | **Содержание учебного материала** |  |  |
| **В том числе практических и лабораторных занятий** | **2** | ОК 01, ОК 02, ОК 05, ПК 1.1., ПК 3.2. |
| **Практическое занятие 7.** Выбор методов проведения переговоров. Стратегия и тактика переговоров. Две линии поведения партнеров: жесткая и мягкая. Личностные стили поведения в переговорном процессе. Основные фазы ведения переговоров. Техники и технологии ведения переговорного процесса. | 2 |
| **Тема 4.6. Деловой имидж** | **Содержание учебного материала** |  |  |
| **В том числе практических и лабораторных занятий** | **2** | ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ПК 1.1., ПК 1.2, ПК 3.8. |
| **Практическое занятие 8.** Понятие имиджа. Личный имидж и имидж предприятия (товара): сходство и различие. Факторы, влияющие на имидж. Правила разработки делового имиджа. Имиджмейкеры. | 2 |
| **Самостоятельная работа** | | **6** |  |
| **Промежуточная аттестация (экзамен)** | | **6** | ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ПК 1.1., ПК 1.2, ПК 3.8. |
| **Всего:** | | **68** |  |

# **3. условия реализации программы дисциплины**

**3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Кабинет «Психология общения», оснащенный в соответствии с п. 6.1.2.1 примерной образовательной программы по специальности

# **3.2. Информационное обеспечение обучения**

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

**Основные источники:**

1. Столяренко Л.Д., Самыгина С.И., Психология общения: учебник - Изд. 2-е, стер. / Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгина. – Ростов н /Д: Феникс, 2018. – 317 с.

**Дополнительные источники:**

2. Ефимова Н.С. Психология общения Практикум по психологии: учебное пособие / Н.С. Ефимова. – М.: ИД «Форум»: Инфра-М, 2018. – 192 с.

3. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений. / А.Я.  Кибанов. – М.: Инфра –М., 2019. – 203 с.

4.Психология и этика делового общения. / Под ред. проф. В.Н. Лавриненко. - М.: Юнити, 2018. – 187 с.

**Интернет ресурсы:**

1. <http://syntone.ru/library/books/content/2367.html>
2. <http://dwl.alleng.ru/d_ar/manag/man130.zip>
3. http://depositfiles.com/ru/files/en5ma4iro

# **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** | **Критерии оценки** | **Методы оценки** |
| Взаимосвязь общения и деятельности  Цели, функции, виды и уровни общения  Роли и ролевые ожидания в общении  Виды социальных взаимодействий  Механизмы взаимопонимания в общении  Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения  Этические принципы общения  Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов  Виды информации и способов передачи и получения различной информации  каналов восприятия информации  Способы эффективного взаимодействия с партнерами по общению, способов влияния, виды конфликтов и способы их разрешения  Понятие имиджа товара, способы формирования имиджа, способы продвижения информации  Типология личностей, особенности проявления различных типов личности, способы взаимодействия с людьми в зависимости от его социального типа  Способы взаимодействия, причины возникновения конфликтный ситуация, типы производственных конфликтов, способы эффективного урегулирования конфликтов  Этапы восприятия и передачи информации, способы оформления информации в зависимости от ее вида  Эффективные приемы взаимодействия с клиентами, правила активного слушания, правила ведения делового общения  Способов эффективного решения различных ситуационных производственных ситуации, в том числе и конфликтных  приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств  Способы эффективного командного взаимодействия, приемы построения внутри командных связей  особенности взаимодействия с представителями разных культур и наций | Использует в своей речи научную и профессиональную терминологию.  Оказывает содействие коллегам в работе команде при решении профессиональных задач.  Соблюдает этические нормы и принципы профессионального поведения в коллективе.  Уважительно относится к будущей профессиональной деятельности.  Понимает и соблюдает принципы антикоррупционного поведения.  Применяет техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности  Использует приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения  Использует техники построения эффективного взаимодействия  Применяет техники активного слушания  Использует полученные знания для разрешения конфликтных ситуаций  Использует приемы эффективного взаимодействия с клиентами.  Придерживается этический профессиональной принципов в трудовой деятельности | Устный/письменный опрос.  Тестирование.  Экспертная оценка результатов выполнения практических кейс-заданий.  Экспертная оценка контрольных / проверочных работ по установленным критериям.  Экспертная оценка использования обучающимся методов и приёмов личной организации в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении индивидуальных домашних заданий.  Экспертная оценка использования обучающимся методов и приёмов личной организации при участии в профессиональных олимпиадах, конкурсах, выставках, научно- практических конференциях.  Экспертная оценка коммуникативной деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях.  Экспертная оценка умения вступать в коммуникативные отношения в сфере профессиональной деятельности и поддерживать ситуационное взаимодействие, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста, в устной и письменной форме, проявление толерантности в коллективе.  Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы:  – на практических занятиях;  – при проведении диф.зачета. |