**Бюджетное профессиональное образовательное учреждение Республики Калмыкия «Калмыцкий государственный колледж нефти и газа»**

УТВЕРЖДАЮ:
Директор БПОУ РК «Калмыцкий государственный колледж нефти и газа»
_____ / Терещенко И.В. /
«31» _____ 2022 г.

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

учебной дисциплины/ профессионального модуля

ОГСЭ.ВЧ.06 Психология и этика деловых отношений
цикл — название дисциплины

09.02.03 Программирование в компьютерных системах
код — название специальности/профессии

2022

РАССМОТРЕНО
на заседании ПЦК преподавателей
общеобразовательных дисциплин
Протокол № ___
от «29» 08 2022 г.
Руководитель ПЦК
_____/Каджинова Л.С./

СОГЛАСОВАНО
Заместитель директора
по учебно-методической работе
_____/Манджиева Ю.П/
«30» 08 20__ г.

Рабочая программа учебной дисциплины/ профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности
09.02.03 Программирование в компьютерных системах
код название специальности/профессии

Разработчик Цобдаева Л.А., преподаватель БПОУ «КГКНГ»
Ф.И.О. Должность

Рецензент Менкураева Т.Н, преподаватель психологии БПОУ РК «Элистинский политехнический колледж имени И.Н.Эльвартынова»
Ф.И.О. Должность

**СОДЕРЖАНИЕ**

**1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 4**

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** 5

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** 7

**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** 11

## *ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ*

«Психология и этика деловых отношений»

***1.1.*** Программа общеобразовательной учебной дисциплины «Психология и этика деловых отношений» утверждена приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 28.07.2014 №804 (ред. от 21.10.2019) и предназначена для изучения психологии и этики деловых отношений в Бюджетном профессиональном образовательном учреждении РК «Калмыцкий государственный колледж нефти и газа», реализующем образовательную программу среднего общего образования в пределах освоения основной профессиональной образовательной программы СПО (ОПОП СПО) на базе основного общего образования при подготовке специалистов среднего звена.

***1.2.*** Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: **дисциплина относится к** общепрофессиональному циклу, связана с освоением профессиональных компетенций по всем профессиональным модулям, входящим в образовательную программу.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована при разработке программ:

-в дополнительном профессиональном образовании (при наличии начального профессионального образования);

- профессиональной подготовки и переподготовки. Опыт работы не требуется.

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

Целью учебной дисциплины «Психология и этика деловых отношений» является ознакомление студентов с данной отраслью психологического знаний, формирование коммуникативной компетенции и навыков вербального и невербального взаимодействия.

Задачи дисциплины:

- овладение студентами категориальным аппаратом психологии общения;
- ознакомление студентов с развитием проблем психологии общения в отечественной и зарубежной науке;
- овладение студентами современными технологиями делового и личного общения;
- формирования практических навыков эффективного общения.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен

**уметь:**

- применять в профессиональной деятельности приёмы делового общения.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен

**знать**:

- основные правила профессиональной этики и приёмы делового общения в коллективе;
- особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций.

Специалист по документационному обеспечению управления должен обладать **общими компетенциями,** включающими в себя способность (по базовой подготовке):

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 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
Специалист по документационному обеспечению управления должен
обладать **профессиональными компетенциями,** соответствующими основным видам профессиональной деятельности (по базовой подготовке):
ПК 1.2. Осуществлять работу по подготовке и проведению совещаний, деловых встреч, приемов и презентаций.
ПК 1.3. Осуществлять подготовку деловых поездок руководителя и других сотрудников организации.
ПК 1.4. Организовывать рабочее место секретаря и руководителя.
ПК 1.5. Оформлять и регистрировать организационно-распорядительные документы, контролировать сроки их исполнения.
ПК 1.6. Обрабатывать входящие и исходящие документы, систематизировать их, составлять номенклатуру дел и формировать документы в дела.
ПК 1.7. Самостоятельно работать с документами, содержащими конфиденциальную информацию, в том числе с документами по личному составу.
ПК 1.8. Осуществлять телефонное обслуживание, принимать и передавать факсы.

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 60часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 40 часа;

самостоятельной работы обучающегося 20 часов.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

| **Вид учебной работы** | ***Количество часов*** |
|---|---|
| **Максимальная учебная нагрузка (всего)** | ***60*** |
| **Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)** | ***40*** |
| в том числе: | |
| практические занятия | *20* |
| **Самостоятельная работа обучающегося (всего)** | ***20*** |
| ***Итоговая аттестация*** *в форме дифференцированного зачета* | |

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Психология и этика деловых отношений»

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся | | Объем часов | Уровень освоения |
|---|---|---|---|---|
| | | | **40** | |
| Введение | **Цели и задачи изучение учебной дисциплины** «Психология и этика деловых формировании у учащихся профессиональных компетенций. Краткая характеристика основных разделов модуля. Порядок и форма проведения занятий, использование основной дополнительной литературы. Рекомендации по организации самостоятельной работы учащихся при изучении модуля. | | 2 | 1 |
| Тема 1.1. Этика и культура поведения. | **Содержание учебного материала** | | **16** | 2 |
| | 1. | Общие сведения об этической культуре. | | 2 |
| | 2. | Профессиональная этика. | | 2 |
| | 3. | Деловой этикет. | | |
| | 4. | Внешний облик человека. | | |
| | 5. | Деловая беседа. | | |
| | 6. | Деловая переписка. | | |
| | 7. | Интерьер рабочего помещения | | |
| | 8. | Подарки в нашей жизни | | |
| | **Практические занятия** | | 8 | |
| | 1. | Профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета | | |
| | 2. | Публичное выступление | | |
| | 3. | Деловой протокол. | | |
| | 4. | Визитная карточка в деловой жизни. | | |
| | 5. | Поведение за столом. | | |
| | 6. | Особенности национальной этики. | | |
| | 7. | Социально-психологический тренинг | | |
| | 8. | Деловая игра | | |
| | **Самостоятельная работа обучающегося:**<br>1. Подготовить творческую работу на тему: «Личность, индивид, индивидуальность».<br>2. Подготовить творческую работу на тему: «Этическая культура рабочего».<br>3. Подготовить творческую работу на тему: «Деловой этикет».<br>4. Подготовить творческую работу на тему: «Внешний облик рабочего».<br>5. Подготовить творческую работу на тему: «Этикет народов мира». | | 8 | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | **Содержание учебного материала** | | | |
| 1.2.Психологические стороны делового общения | | | **12** | |
| | 1. | Общение - основа человеческого бытия | | 2 |
| | 2 | Классификация видов общения. | | 2 |
| | 3 | Перцептивная сторона общения. | | 2 |
| | 4 | Интерактивная сторона общения | | 2 |
| | 5 | Классификация видов общения | | |
| | 6 | Приёмы повышения эффективности общения. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта. Рефлексивное и не рефлексивное слушание. | | |
| | 7 | Правила и приёмы делового общения. Собеседование – особенность успешного проведения делового общения. | | |
| | **Практические занятия** | | 8 | |
| | 1. | Невербальные и вербальные средства общения. | | |
| | 2. | Основные техники и приемы общения Факторы эффективной коммуникации. | | |
| | 3. | Конфликт и его структура. | | |
| | 4. | Исследование стратегии поведения в конфликтах. | | |
| | 5. | Социально-психологический тренинг | | |
| | 6. | Деловая игра | | |
| | 7. | Культура телефонного разговора | | |
| | 8. | Подарки, презенты в нашей жизни. | | |
| | **Самостоятельная работа обучающегося:**<br>Тематика внеаудиторной самостоятельной работы<br>1. Подготовить творческую работу на тему: «Виды конфликтов»<br>2. Подготовить творческую работу на тему: «Культура телефонного разговора»<br>3. Правила аргументации для делового общения<br>4. Подготовка сообщения на тему «Секреты успешного общения» | | 6 | |
| Тема 1.3. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении. | **Содержание учебного материала**. | | **8** | 2 |
| | **1.** | Темперамент, характер. | | |
| | **2.** | Способности. | | |
| | **3.** | Понятие об эмоциях и чувствах. | | |
| | **4.** | Конфликт. Правила поведения в конфликте | | |
| | **5.** | Эмоциональная чувствительность. 5 признаков эмоциональной | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | **Практические занятия** | 5 | |
| | 1. | Исследование типа темперамента человека | | |
| | 2. | Изучение характерологических особенностей человека | | |
| | 3. | Коммуникативные и организаторские способности человека. | | |
| | 4. | Эмоциональная чувствительность. | | |
| | 5 | Стратегия поведения в конфликтных ситуациях | | |
| | **Самостоятельная работа обучающегося:**<br>Тематика внеаудиторной самостоятельной работы<br>1. Подготовить творческую работу на тему: «Особенности проявления разных типов темперамента, в определенной деятельности.»<br>2. Подготовить творческую работу на тему: «Воля», «Саморегуляция»<br>3. Подготовить сообщение «Конструктивное решение конфликтов» | | 6 | |
| **Итоговая аттестация – дифференцированный зачет** | | | **2** | |
| **Всего:** | | | **40** | |

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 УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-наглядных пособий «Этика делового общения»;
- комплект учебно-наглядных пособий «Конфликт в межличностном общении»;
- комплект тестовых материалов
- комплект учебников Г.М. Шеламова Деловая культура и психология общения (на каждого ученика)

Технические средства обучения:

- ЖК телевизор, ДВД плеер;
- видео материал.

### *3.2.* УСЛОВИЯ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

*Перечень печатных и/или электронных образовательных и информационных ресурсов, рекомендуемых для использования в образовательном процессе учебных изданий. Оформление перечня в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5-2008. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления" (утв. и введен в действие Приказом Ростехрегулирования от 28.04.2008 N 95-ст).*

**Основные источники**

**Печатные издания**


1. Федеральный закон от 2012г. №184-ФЗ «О техническом регулировании».
2. Федеральный закон «О защите прав потребителей» (с изменениями и дополнениями)
3. СанПиН 2.3.6. 1079-01 Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья
4. Богушева В.И.Организация обслуживания посетителей ресторанов и баров: учеб. пособие для сред. проф. образования. - 6-е изд., доп. и перераб. - Ростов н/Д: Феникс, 2015. - 318 с. - (Среднее профессиональное образование).
5. Ботов М.И.Тепловое и механическое оборудование предприятий торговли и общественного питания: учебник для нач. проф. образования / М.И. Ботов, В.Д. Елхина, О.М. Голованов. -2-е изд., испр. - М.: Академия, 2016. - 464 с.
6. Шеламова Г.М. Этикет делового общения. учеб. пособие для сред. проф. образования / Г.М.Шеламова. — М. : Издательский центр «Академия», 2015. — 192 с.
7. Шеламова Г.М. Психология и этика профессиональной деятельности. учеб. пособие для сред. проф. образования / Г.М.Шеламова. — М. : Издательский центр «Академия», 2016. — 192 с.


**Дополнительные источники:**

1. Анурова.И. Персонал а ресторане. Как создать профессиональную команду/И. Анурова - М.: ООО "Современные розничные и ресторанные технологии", 2014.
2. Ахрапоткова Н.Б. Справочник официанта, бармена : учеб. пособие для нач. проф. образования/ Н.Б. Ахрапоткова. - 4-е изд., стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2013. — 272 с.
3. Волков Ю.Ф.Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов: учеб. пособие для высш. учеб. заведений. - 3+е изд. - Ростов н/Д: Феникс, 2014. - 350, [1] с.: ил. - (Высшее образование).
4. Дусенко С. В. Профессиональная этика и этикет : учеб. пособие для студ. учреждений высш. проф. образования / С. В. Дусенко. — 3-е изд., стер. — М. : Издательский центр «Академия», 2015. — 224 с. — (Сер. Бакалавриат).
5. Ермакова В.И. Официант, бармен.: учеб. пособие для нач. проф. образования/ В.И. Ермакова — 2-е изд., стер. - М. : Издательский центр «Академия», 2014. — 272 с (Ускоренная форма подготовки).
6. Кучер Л.С., Шкуратова Л.М. Ресторанный бизнес В России.- М.: Деловая литература, 2015.
7. Справочник технолога общественного питания. - М.: Колос, 2000.
8. Шарухин А. П. Психология делового общения : учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / А.П.Шарухин, А.М.Орлов. — М. : Издательский центр «Академия», 2014. — 240 с. — (Сер. Бакалавриат).
9. Бем Ю.О. Ресторанный сервис. Основы международной практики обслуживания для профессионалов и начинающих. Центрполиграф, 2007 Москва.
10. Конран Т. Первоклассный ресторан: идея, создание, развитие - М.: Деловая литература, 2016.
11. Ресторан: с чего начать, как преуспеть: Советы владельцам и управляющим. Затуливетров А.Б. Изд.: Ресторанные ведомости,2015г.
12. Солдатенков Д.В. Современный ресторан: новые форматы. Изд.:Ресторанные ведомости, 2016.
13. Солдатенков Д.В. Ресторанный персонал: как избежать проблем. Изд.: Ресторанные ведомости,2014г.
14. Безупречный сервис. Изд.: Ресторанные ведомости,2014г.
15. Затуливетров А.Б.Новый ресторан. 365 дней после открытия. Практическое пособие по управлению, Изд.: «Ресторанные ведомости»,2013 г.
16. Богатова Наталья. Современный ресторан. Книга успешного управляющего, Изд.: Ресторанные ведомости, 2014 г.

**Интернет-источники:**

1. Вестник индустрии питания //Весь общепит России [Электронный ресурс]. - Режим доступа: www.pitportal.ru.
2. Kuking.net: кулинарный сайт [Электронный ресурс]. - Режим доступа: www.kuking.net.
3. Федерация рестораторов и оттельеров. - Режим доступа: www.frio.ru,
4. Гастрономъ.ги: кулинарные рецепты блюд с фото [Электронный ресурс]. - Режим доступа: www.gastronom.ru.
5. Гастрономъ: журнал для тех, кто ест // Все журналы [Электронный ресурс]. - Режим доступа: www.jur-jur.ru/j ournals/jur22/index .html.
6. Центр ресторанного партнёрства для профессионалов HoReCa [Электронный ресурс]. - Режим доступа: www.creative-chef.ru.

Консультант Плюс: информационно-правовая система [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.consultant.ru/

**4.** КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**Контроль и оценка** результатов освоения учебной 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** |
|---|---|
| *1* | *2* |
| **Умения:** | |
| - осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета; | практические занятия, внеаудиторная самостоятельная работа |
| - пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; | практические занятия, внеаудиторная самостоятельная работа |

| | |
|---|---|
| - передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи; | практические занятия, внеаудиторная самостоятельная работа |
| - принимать решения и аргументированно отстаивать свою точку зрения в корректной форме; | практические занятия, внеаудиторная самостоятельная работа |
| - поддерживать деловую репутацию; | практические занятия, внеаудиторная самостоятельная работа |
| - создавать и соблюдать имидж делового человека; | практические занятия, внеаудиторная самостоятельная работа |
| - организовывать рабочее место. | практические занятия, внеаудиторная самостоятельная работа |
| **Знания:** | |
| - правила делового общения; | Тестовые задания, практические занятия, внеаудиторная самостоятельная работа, устный опрос. |
| - этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами; | Тестовые задания, практические занятия, внеаудиторная самостоятельная работа, устный опрос. |
| - основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования; | Тестовые задания, практические занятия, внеаудиторная самостоятельная работа, устный опрос. |
| - формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях; | Тестовые задания, практические занятия, внеаудиторная самостоятельная работа, устный опрос. |
| - составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары; | Тестовые задания, практические занятия, внеаудиторная самостоятельная работа, устный опрос. |
| - правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения. | Тестовые задания, практические занятия, внеаудиторная самостоятельная работа, устный опрос. |