

Министерство образования науки и молодежной политики Нижегородской области  
Государственное бюджетное профессиональное  
образовательное учреждение  
«Варнавинский технологический техникум»

Рассмотрено на ЦК  
общеобразовательных  
и профессиональных дисциплин  
протокол № 1  
от 30.08 2018



Утверждаю:  
Директор ГБПОУ «ВТЭТ»  
В.М. Смирнов  
«31» августа 2018г.

## Рабочая программа

Общеобразовательной дополнительной учебной дисциплины УДП.09  
Этика и психология делового общения

Специальность 08.01.10 «Мастер жилищно-коммунального хозяйства»

Разработчик: преподаватель психологии

Скопина М.В.

2018

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Рабочая программа общеобразовательной учебной дисциплины «Этика и психология делового общения» предназначена для изучения этики и психологии делового общения в профессиональных образовательных организациях, реализующих образовательную программу среднего общего образования в пределах освоения основной профессиональной образовательной программы СПО (ОПОП СПО) на базе основного общего образования при подготовке квалифицированных рабочих технического профиля.

Рабочая программа разработана на основе требований ФГОС среднего общего образования, предъявляемых к структуре, содержанию и результатам освоения учебной дисциплины «Этика и психология делового общения», в соответствии с 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 специальности среднего профессионального образования (письмо Департамента государственной политики в сфере подготовки рабочих кадров и ДПО Минобрнауки России от 17.03.2015 № 06-259).

Содержание программы «Этика и психология делового общения» направлено на достижение следующих целей:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения
- правильно организовать психологический контакт с клиентами;
- применять приемы делового общения и правила культуры поведения;
- следовать этическим правилам, нормам и принципам в профессиональной деятельности.

В программу включено содержание, направленное на формирование у студентов компетенций, необходимых для качественного освоения основной профессиональной образовательной программы СПО на базе основного общего образования с получением среднего общего образования — программы подготовки квалифицированных рабочих (ППКРС) по техническому профилю.

Рабочая программа учебной дисциплины, включает содержание учебного материала, последовательность его изучения, распределение учебных часов, самостоятельные работы по профессиям технического профиля для подготовки квалифицированных рабочих.

Рабочая программа может использоваться по другим профессиям технического профиля, реализующими образовательную программу среднего общего образования в пределах освоения основной профессиональной образовательной программы СПО на базе основного общего образования (ППКРС).

## ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

В профессиональных образовательных организациях, реализующих образовательную программу среднего общего образования в пределах освоения ОПОП СПО на базе основного общего образования, изучение учебной дисциплины «Этика и психология делового общения» имеет свои особенности:

При освоении специальностей СПО технического профиля профессионального образования этика и психология делового общения изучается на базовом уровне ФГОС среднего общего образования.

Приоритетным направлением содержания обучения является формирование компетентности студентов в области этики и психологии делового общения, предполагающей психологическую грамотность, активность, умение быстро находить правильное решение возникающих проблем.

Компетенция в этике и психологии делового общения представляет собой комплексную характеристику, интегрирующую не только знания, ценностные установки, навыки правильного поведения обучающихся, но и приобретение опыта деятельности, необходимого каждому в повседневной жизни, в процессе социальной практики, в рамках выполнения различных социальных ролей (гражданина, члена семьи, клиента, потребителя, работника).

Содержание учебной дисциплины предусматривает развитие у обучающихся учебных умений и навыков, универсальных способов деятельности, акцентирует внимание на формировании опыта самостоятельной работы с психологической информацией, необходимой для работы в профессиональной деятельности.

Отбор содержания учебного материала осуществляется на основе следующих принципов: учет возрастных особенностей обучающихся, практическая направленность обучения, формирование знаний, которые обеспечат студентам успешную адаптацию к социальной реальности, профессиональной деятельности, исполнению общегражданских ролей.

Отличительными особенностями обучения являются:

- практико-ориентированный подход к изложению и применению психологической информации в реальной жизни;
- усиление акцента на формировании психологической грамотности лиц, имеющих, как правило, недостаточный уровень психологической компетентности;
- создание условий адаптации к социальной действительности и будущей профессиональной деятельности;
- обеспечение необходимыми психологическими знаниями для их практического применения во время общения с различными категориями людей в различных ситуациях.

При изучении вопросов по этике и психологии делового общения, обеспечивающим психологическую компетентность в дальнейшей профессиональной деятельности, рекомендуются такие формы деятельности обучающихся как:

- работа с психологической информацией, в том числе с использованием современных компьютерных технологий, ресурсов сети Интернет;
- работа с текстами учебника, дополнительной литературой;
- выполнение тестовых заданий по темам;
- выполнение практических работ;
- участие в ролевых, имитационных, сюжетных, деловых играх.

В профессиональных образовательных организациях, реализующих образовательную программу среднего общего образования в пределах освоения ОПОП СПО на базе основного общего образования, изучение общеобразовательной учебной дисциплины «Этика и психология делового общения» завершается подведением итогов в форме

дифференцированного зачета в рамках промежуточной аттестации студентов в процессе освоения ОПОП СПО с получением среднего общего образования (ППКРС).

## МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В УЧЕБНОМ ПЛАНЕ

Учебная дисциплина «Этика и психология делового общения» является учебным предметом по выбору ФГОС среднего общего образования.

В профессиональных образовательных организациях учебная дисциплина «Этика и психология делового общения» изучается в общеобразовательном цикле учебного плана ОПОП СПО на базе основного общего образования с получением среднего общего образования (ППКРС).

В учебном плане ППКРС учебная дисциплина «Этика и психология делового общения» находится в составе общеобразовательных учебных дисциплин, формируемых из обязательных предметных областей ФГОС среднего общего образования, для специальностей СПО технического профиля профессионального образования.

## РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение содержания учебной дисциплины «Этика и психология общения» обеспечивает достижение студентами следующих результатов:

### **Личностные:**

- формирование у студентов психологической и нравственной культуры делового общения;
- формирование психологических знаний, необходимых для повышения общей и профессиональной компетентности личности, его конкурентоспособности, самостоятельности и творческого подхода в профессиональной деятельности.

### **Предметные:**

- сформировать у студентов понятийный аппарат психологической науки;
- обеспечить овладение студентами методологией и методикой анализа межличностных отношений, возникающих в процессе общения и профессиональной деятельности;
- научить студентов оценивать влияние субъективных и объективных факторов, действующих на отношения человека с другими людьми;
- давать основы психологических знаний о личности;
- раскрыть природу свойств и явлений человеческой психики, механизмов психологической защиты, особенностей поведения человека;
- научить студентов управлять своими эмоциональными состояниями;
- дать знания о психологических барьерах общения и путях их преодоления.

## ОБЪЕМ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

№	Наименование темы	Кол-во часов
1.	Введение в учебную дисциплину	2
2.	Познавательные психические процессы	8
3.	Личность в психологии	14
4.	Психология конфликта	6
5.	Основы психологии общения	12
6.	Этика делового общения	6

## СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 1. Введение в учебную дисциплину

Введение. Психология как наука. Предмет психологии. Житейская и научная психология: сходство и различие.

### 2. Познавательные психические процессы.

Ощущение как базовый психический процесс. Виды ощущений. Понятие о восприятии. Виды восприятия. Свойства восприятия. Характеристика внимания. Виды внимания, его свойства. Способы развития внимания. Характеристика памяти. Виды памяти, её свойства. Приемы мнемотехники. Мышление и сознание. Классификация видов мышления. Способы развития мышления.. Воображение. Виды воображения. Общая характеристика воображения и его роль в психической деятельности. Понятие об эмоциях. Классификация и виды эмоций. Основные функции эмоций. Воля. Волевые качества личности. Специфика волевого действия. Психология принятия решений и их исполнения.

### 3. Личность в психологии.

Понятие личность, индивид, индивидуальность. Взаимосвязь социального и биологического в личности. Теории личности. Психоаналитическая теория. Механизмы психологической защиты личности. Трансактный анализ Э. Берна. Потребности и мотивы: определение, виды, функции. Специфика человеческих потребностей. Иерархия потребностей. Понятие о мотивации. Мотивация достижения успеха и мотивация избегания неудачи.

Понятие о темпераменте и его общая характеристика. Физиологические основы темперамента. Определение типа темперамента. Характеристики типов темперамента. Общее понятие о характере. Общее и индивидуальное в характере человека. Основные пути становления и развития характера. Общее понятие о способностях. Общие и специальные способности, их роль в успешности выполнения и освоения деятельности. Понятие о группе и коллективе. Структура группы. Виды групп. Процессы

возникновения, функционирования и развития групп. Морально психологический климат в коллективе причины его дестабилизации.

#### 4. Психология конфликта

Понятие о конфликте. Структура конфликта. Классификация конфликтов. Конструктивные и деструктивные функции конфликта. Стадии развития конфликта. Личность в конфликте. Типы конфликтных личностей. Характеристика стилей поведения в конфликтной ситуации. Формы завершения конфликта. Стратегии и способы выхода из конфликта.

#### 5. Основы психологии общения.

Сущность общения. Виды, функции и структура общения. Средства коммуникации. Структура речевого акта. Понятие о вербальном и невербальном общении. Невербальные средства общения. Барьеры общения. Сущность делового общения и его специфические черты. Виды и формы делового общения. Речевой этикет в деловом общении. Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта. Зоны и дистанции в деловом общении. Расположение за столом. Compliments и критика в деловой коммуникации.

#### 6. Этика делового общения.

Понятие этики. Основные категории этики. Понятие морали и нравственности. Структура морали, функции. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. Роль морали в формировании личности. Профессиональная этика. Сущность, виды профессиональной этики. Особенности телефонного общения.



## Тематический план по дисциплине

### «Этика и психология делового общения»

№	Наименование раздела, темы	Количество аудиторных часов
	<b>Раздел 1. Психология как наука.</b>	2
	<b>Тема 1.1. Общая характеристика психологии как науки</b>	2
	Введение. Психология как наука.	1
	Предмет психологии	1
	<b>Раздел 2. Познательные психические процессы</b>	8
	<b>Тема 2.1. Познательные психические процессы</b>	6
	Ощущение как базовый психический процесс. Виды ощущений	1
	Понятие о восприятии. Виды восприятия. Свойства восприятия.	1
	Характеристика внимания. Виды внимания, его свойства. Способы развития внимания.	1
	Характеристика памяти. Виды памяти, её свойства. Приемы мнемотехники.	1
	Мышление и сознание. Классификация видов мышления. Способы развития мышления. Процесс воображения.	1
	Воображение. Виды воображения. Общая характеристика воображения и его роль в психической деятельности.	1
	<b>Тема 2.2. Эмоциональные и волевые психические процессы</b>	2
	Понятие об эмоциях. Классификация и виды эмоций. Основные функции эмоций.	1
	Воля. Волевые качества личности. Специфика волевого действия. Психология принятия решений и их исполнения.	1
	<b>Раздел 3. Личность в психологии</b>	14
	<b>Тема 3.1 Понятие личности.</b>	4
	Понятие личность, индивид, индивидуальность. Взаимосвязь социального и биологического в личности.	1
	Теории личности. Психодинамическая теория.	1
	Механизмы психологической защиты личности.	1
	Трансактный анализ Э. Берна	1

<b>Тема 3.2. Потребностно-мотивационная сфера личности</b>	2
Потребности и мотивы: определение, виды, функции. Специфика человеческих потребностей. Иерархия потребностей	1
Понятие о мотивации. Мотивация достижения успеха и мотивация избегания неудачи.	1
<b>Тема 3.3 Индивидуально-психологические особенности личности</b>	5
Понятие о темпераменте и его общая характеристика. Физиологические основы темперамента.	1
Характеристики типов темперамента. Определение типа темперамента.	1
Общее понятие о характере. Общее и индивидуальное в характере человека.	1
Основные пути становления и развития характера.	1
Общее понятие о способностях. Общие и специальные способности, их роль в успешности выполнения и освоения деятельности.	1
<b>Тема 3.4 Личность и группа.</b>	3
Понятие о группе и коллективе. Структура группы.	1
Виды групп. Процессы возникновения, функционирования и развития групп.	1
Морально психологический климат в коллективе причины его дестабилизации.	1
<b>Раздел 4. Психология конфликта.</b>	6
<b>Тема 4.1. понятие конфликта.</b>	5
Понятие о конфликте. Структура конфликта.	1
Классификация конфликтов. Конструктивные и деструктивные функции конфликта.	1
Стадии развития конфликта	1
Личность в конфликте. Типы конфликтных личностей.	1
Характеристика стилей поведения в конфликтной ситуации.	1
<b>Тема 4.2. Способы разрешения конфликта</b>	1
Формы завершения конфликта. Стратегии и способы выхода из конфликта.	1



<b>Раздел 5. Основы психологии общения</b>	<b>12</b>
<b>Тема 5.1. Понятие и общие характеристики общения</b>	<b>5</b>
Сущность общения. Виды, функции и структура общения	1
Средства коммуникации. Структура речевого акта.	1
Понятие о вербальном и невербальном общении.	1
Невербальные средства общения.	1
Барьеры общения	1
<b>Тема 5.2 Деловое общение и его особенности</b>	<b>7</b>
Сущность делового общения и его специфические черты. Виды и формы делового общения.	1
Речевой этикет в деловом общении. Нормы делового общения.	1
Деловая беседа. Формы постановки вопросов.	1
Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация.	1
Техники активного слушания. Техники налаживания контакта.	1
Зоны и дистанции в деловом общении. Расположение за столом.	1
Комплименты и критика в деловой коммуникации.	1
<b>Раздел 6. Этика делового общения.</b>	<b>6</b>
<b>Тема 6.1. Особенности этики делового общения</b>	<b>6</b>
Понятие этики. Основные категории этики.	1
Понятие морали и нравственности. Структура морали, функции.	1
Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.	1
Роль морали в формировании личности.	1
Профессиональная этика. Сущность, виды профессиональной этики.	1
Особенности телефонного общения.	1
<b>Всего</b>	<b>48</b>

## ХАРАКТЕРИСТИКА ОСНОВНЫХ ВИДОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СТУДЕНТОВ

Содержание обучения	Характеристика основных видов деятельности студентов (на уровне учебных действий)
1. Психология как наука	Знать предмет психологии. Особенности житейской и научной психологии, сходство и отличие.
2. Познавательные психические процессы.	<p>Знать понятие ощущение. Виды ощущений. Знать понятие о восприятии. Виды восприятия. Свойства восприятия. Знать характеристику внимания. Виды внимания, его свойства. Способы развития внимания. Знать характеристику памяти. Виды памяти, её свойства. Знать понятие мышления и сознания. Классификация видов мышления. Способы развития мышления. Знать процесс воображения. Виды воображения. Общая характеристика воображения и его роль в психической деятельности. Знать понятие об эмоциях. Классификацию и виды эмоций. Основные функции эмоций. Особенности чувств, их роль в жизни человека. Знать понятие воля. Волевые качества личности. Специфика волевого действия. Психология принятия решений и их исполнения.</p>
3. Личность в психологии	<p>Владеть понятиями личность, индивид, индивидуальность. Взаимосвязь социального и биологического в личности. Знать теории личности. Психоаналитическая теория. Трансактный анализ Э. Берна. Знать определение, виды, функции потребностей и мотивов личности. Специфику человеческих потребностей. Иерархия потребностей. Знать понятие о мотивации. Мотивация достижения успеха и мотивация избегания неудачи.</p> <p>Владеть понятием о темпераменте и его общей характеристике. Физиологические основы темперамента. Определение типа темперамента. Характеристики типов темперамента. Учет особенностей темперамента при выборе профессии. Знать общее понятие о характере. Общее и индивидуальное в характере человека. Основные пути становления и развития характера. Знать общее понятие о способностях. Общие и специальные способности, их роль в успешности выполнения и освоения деятельности. Формирование и развитие способностей. Знать понятие о группе и коллективе. Структура группы. Виды групп. Процессы возникновения, функционирования и развития групп. Морально-психологический климат в коллективе причины его дестабилизации.</p>
4. Психология конфликта	Знать понятие о конфликте. Структура конфликта. Классификация конфликтов. Конструктивные и деструктивные функции конфликта. Стадии развития конфликта. Личность в конфликте. Знать типы конфликтных личностей. Характеристика стилей

	поведения в конфликтной ситуации. Формы завершения конфликта. Владеть стратегией и способами выхода из конфликта.
5. Основы психологии общения.	Знать понятие и общие характеристики общения. Сущность общения. Виды, функции и структура общения. Средства коммуникации. Структура речевого акта. Понятие о вербальном и невербальном общении. Знать невербальные средства общения. Барьеры общения. Знать сущность делового общения и его специфические черты. Виды и формы делового общения. Речевой этикет в деловом общении. Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация. Владеть техниками активного слушания. Владеть техниками налаживания контакта. Знать манипуляции в деловом общении. Знать зоны и дистанции в деловом общении. Расположение за столом. Использовать комплименты и критику в деловой коммуникации.
6. Этика делового общения	Знать понятие этики. Основные категории этики. Понятие морали и нравственности. Структура морали, функции. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. Роль морали в формировании личности. Знать понятие профессиональная этика. Сущность, виды профессиональной этики. Особенности телефонного общения.

#### УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «Этика и психология делового общения»

В состав учебно-методического и материально-технического обеспечения программы учебной дисциплины «Этика и психология делового общения» входят:

- наглядные пособия (портретов выдающихся ученых);
- информационно-коммуникативные средства(ноутбук, проектор, интерактивная доска)
- библиотечный фонд.

В библиотечный фонд входят учебники, обеспечивающие освоение учебной дисциплины «Этика и психология делового общения», рекомендованные и допущенные для использования в профессиональных образовательных организациях, реализующих образовательную программу среднего общего образования в пределах освоения ОПОП СПО на базе основного общего образования.

В процессе освоения программы учебной дисциплины «Этика и психология делового общения» студенты имеют доступ:

- к электронным учебным материалам по этике и психологии делового общения ,

- имеющимся в свободном доступе в сети Интернет.
- различной психологической информации (научные статьи).

## ЛИТЕРАТУРА

Для студентов

Г.М. Шеламова Деловая культура и психология общения: учебник для нач.проф.образования; Учеб.пособие для сред.проф.образования / Г.М.Шеламова .- 2 - е изд., стер.- М.: Издательский центр «Академия», 2003. – 128 с.

А.Н. Сухов Социальная психология: учеб.пособие для студ.учреждений сред.проф.образования / А.Н. Сухов .- 12-е изд., -М.: Изд.центр «Академия», 2015. -240 с.

И.В. Дубровина Психология :учебник для студ.учреждений сред.проф.образования .-13-е изд., стер.- М.: Издательский центр «Академия», 2015.- 496 с.

## Интернет-ресурсы

[www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru) (Электронная библиотека)

[www.gumer.info](http://www.gumer.info) (Электронная библиотека)

[www. Psychology. ru](http://www.Psychology.ru) (Портал психология)