

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор

_____ С.В. Авдашкевич
« 30 » 08 _____ 2017 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

учебной дисциплины

ОП.13 ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Специальность СПО:	38.02.04 Коммерция (по отраслям)
Программа подготовки:	базовая
Форма обучения:	очная / заочная
Уровень образования, необходимый для приема на обучение по ППСЗ:	основное общее образование
Профиль получаемого профессионального образования	социально-экономический

Разработчик (и)

Новоселова А.Ю.
(ФИО)

преподаватель
степень, должность

ОБСУЖДЕНО

на заседании ПЦК __38.02.04 Коммерция (по отраслям)
«29» августа 2017 г., протокол №1

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 38.02.04 Коммерция (по отраслям).

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

учебная дисциплина входит в учебный цикл: профессиональный учебный цикл.

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

Процесс изучения дисциплины способствует формированию следующих компетенций:

<i>Код</i>	<i>Содержание компетенции</i>
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 6.	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9	Пользоваться иностранным языком как средством делового общения.
ОК 10	Логически верно, аргументировано и ясно излагать устную и письменную речь.
ОК 12	Соблюдать действующее законодательство и обязательные требования нормативных документов, а также требования стандартов, технических условий.
ПК 1.1	Участвовать в установлении контактов с деловыми партнерами, заключать договора и контролировать их выполнение, предъявлять претензии и санкции.
ПК 1.7	Применять в коммерческой деятельности методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен

Знать

- знать сущность и психологию общения;
- знать формы делового общения;
- иметь представление о хороших и дурных манерах;
- знать основные требования служебного этикета.

Уметь

- правильно строить общение, учитывая психологические особенности поведения партнера по общению;

- различать формальное и неформальное общение, прямое и косвенное общение;
- правильно использовать вербальные средства общения;
- организовать проведение деловой беседы, делового совещания, публичного выступления;
- применять правила делового этикета.

В рамках рабочей программы используются следующие активные и интерактивные формы проведения занятий: мультимедиа-презентации, дискуссии, проблемная лекция.

1.4. Количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 48 часов, в том числе:

очная форма обучения

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 32 часа;

самостоятельной работы обучающегося 16 часов.

заочная форма обучения

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 12 часов;

самостоятельной работы обучающегося 36 часов.

Дисциплина введена за счет часов вариативной части ППССЗ.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

2.1.1. Очная форма обучения

Вид учебной работы	Объем часов	Семестр
		5
Максимальная учебная нагрузка обучающегося (всего)	48	48
Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося (всего)	32	32
В том числе:		
Лекционные занятия (ЛЗ)	16	16
Практические занятия, семинары (ПЗ)	16	16
Самостоятельная работа обучающегося (СР)	16	16
Форма промежуточной аттестации ¹	ДЗ	ДЗ

2.1.2. Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Объем часов	Курс
		2
Максимальная учебная нагрузка обучающегося (всего)	48	48
Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося (всего)	12	12
В том числе:		
Обзорные, установочные занятия (ЛЗ)	8	8
Лабораторные работы (ЛР)	-	-
Практические занятия, семинары (ПЗ)	4	4
Самостоятельная работа обучающегося (СР)	36	36
Форма промежуточной аттестации ²	ДЗ	ДЗ

¹ Формы промежуточной аттестации (ДЗ – дифференцированный зачет, З – зачет, Э – экзамен) указываются в соответствии с учебным планом. Если в семестре не предусмотрена промежуточная аттестация, в соответствующей ячейке таблицы указывается «-» (другие формы контроля в таблице не указываются).

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов								Уровень освоения ²
		Очная форма				Заочная форма				
		Всего	в том числе			Всего	в том числе			
			ЛЗ	ПЗ + ЛР + КР	СР		ЛЗ	ПЗ + ЛР + КР	СР	
Раздел 1. Сущность профессиональной этики и делового общения		16	8	4	4	15	2	1	12	
Тема 1.1. Этика и культура поведения	Содержание учебного материала	8	4	2	2	9	2	1	6	1
	Общие сведения об этической культуре. Профессиональная этика. Деловой этикет. Внешний облик человека. Деловая беседа. Деловая переписка		4				2			
	Практические занятия Профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета. Публичное выступление. Деловой протокол. Визитная карточка в деловой жизни. Поведение за столом. Особенности национальной этики. Деловая игра			2				1		
	Самостоятельная работа 1. Подготовить творческую работу на тему: «Личность, индивид, индивидуальность». 2. Подготовить творческую работу на тему: «Этическая культура рабочего». 3. Подготовить творческую работу на тему: «Деловой этикет». 4. Подготовить творческую работу на тему: «Внешний				2				6	

²

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)

	облик рабочего». 5. Подготовить творческую работу на тему: «Этикет народов мира»										
Тема 1.2. Психологические стороны делового общения	Содержание учебного материала	8	4	2	2	6	-	-	6	2	
	Классификация видов общения. Перцептивная сторона общения. Интерактивная сторона общения		4				-				
	Практические занятия Невербальные средства общения. Вербальные средства общения. Основные техники и приемы общения Факторы эффективной коммуникации. Конфликт и его структура. Исследование стратегии поведения в конфликтах. Деловая игра			2				-			
	Самостоятельная работа Тематика внеаудиторной самостоятельной работы 1. Подготовить творческую работу на тему: «Виды конфликтов» 2. Подготовить творческую работу на тему: «Культура телефонного разговора» 3. Правила аргументации				2				6		
Раздел 2. Формы делового общения		11	2	6	3	10	2	1	7		
Тема 2.1. Деловая беседа. Деловые переговоры. Деловое совещание	Содержание учебного материала	11	2	6	3	10	2	1	7	3	
	Формы делового общения. Структура деловой беседы. Вопросы собеседников. История происхождения переговоров. Время и место проведения переговоров. Эффективность и результативность переговоров. Деловое совещание		2					2			
	Практические занятия Сравнительный анализ ведения переговоров в различных странах мира			6					1		
	Самостоятельная работа Тематика внеаудиторной самостоятельной работы 1. Подготовить творческую работу на тему: «Особенности деловых переговоров в Европе» 2. Подготовить творческую работу на тему: «Особенности деловых переговоров в Японии»				3					7	

	3. Подготовить творческую работу на тему: «Особенности деловых переговоров в Америке»									
Раздел 3. Этика делового общения		21	6	6	9	23	4	2	17	
Тема 3.1. Этика делового общения	Содержание учебного материала	5	2	1	2	2	1	-	1	2
	Основные принципы этики деловых отношений. Закономерности межличностных отношений. Закономерность искажения смысла информации. Закономерность психологической самозащиты. Этические проблемы деловых отношений		2				1			
	Практические занятия Ситуационные задания по этике делового общения			1						
	Самостоятельная работа Тематика внеаудиторной самостоятельной работы 1. Подготовить творческую работу на тему: «Исторические предпосылки этики делового общения» 2. Подготовить творческую работу на тему: «Основные принципы этики деловых отношений» 3. Подготовить творческую работу на тему: «Служебный этикет»				2				1	
Тема 3.2. Виды деловых контактов	Содержание учебного материала	7	2	1	4	9	1	-	8	3
	Виды делового общения. Подходы к общению: ритуальный, манипулятивный, гуманистический. Основные формы делового общения. Правила деловой беседы.		2				1			
	Практические занятия Правила деловых переговоров и три основных подхода к их ведению. Правила ведения дискуссии. Правила проведения деловых совещаний. Особенности проведения торгов. Правила телефонного общения. Правила ведения деловой переписки.			1						
	Самостоятельная работа Тематика внеаудиторной самостоятельной работы				4				8	

	1. Подготовить творческую работу на тему: «Этические принципы общения руководителя с подчиненными» 2. Подготовить творческую работу на тему: «Роль совещаний» 3. Подготовить творческую работу на тему: «Стратегия и тактика подготовки к выступлениям»									
Тема 3.3. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении	Содержание учебного материала	9	2	4	3	12	2	2	8	3
	Темперамент. Характер. Способности Эмоции и чувства. Конфликт. Правила поведения в конфликте		2				2			
	Практические занятия Исследование типа темперамента человека. Изучение характерологических особенностей человека. Коммуникативные и организаторские способности человека. Эмоциональная чувствительность. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях			2						
	Самостоятельная работа Тематика внеаудиторной самостоятельной работы 1. Подготовить творческую работу на тему: «Особенности проявления разных типов темперамента, в определенной деятельности». 2. Подготовить творческую работу на тему: «Воля», «Саморегуляция» 3. Подготовить сообщение «Конструктивное решение конфликтов»				3				8	
Дифференцированный зачет				2				2		
Всего:		48	16	16	16	48	8	4	36	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного (тренингового) офиса № 405К СПб, Рижский пр., д. 26, Лит. Б.

Оборудование учебного кабинета:

Персональный компьютер, проектор, экран, доска, плакаты, стенды, столы, стулья, программное обеспечение: Microsoft Office, Консультант-Плюс, Гарант.

3.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение

Основная литература:

1. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений: учебник и практикум для СПО / Н. Ю. Родыгина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 430 с. — (Серия: Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-05579-5.
2. Кольшклина, Т. Б. Деловая культура: учебное пособие для СПО / Т. Б. Кольшклина, И. В. Шустина. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 164 с. — (Серия: Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00996-5.
3. Лавриненко, В. Н. Деловая культура : учебник и практикум для СПО / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 118 с. — (Серия: Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00603-2.

Дополнительная литература:

1. Карпов, А. В. Этика и психология профессиональной деятельности: учебник для СПО / А. В. Карпов; под ред. А. В. Карпова. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 570 с. — (Серия: Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04457-7.
2. Беспалова, Ю.М. Деловая этика, профессиональная культура и этикет. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М.: ФЛИНТА, 2016. — 386 с
3. Коробейникова А.А. Речевая служебная культура: практикум. — Оренбург: ОГУ 2015 г.— 171 с. — Электронное издание. — ISBN 978-5-7410-1216-1

Периодические издания

Современные профессиональные базы данных и информационные ресурсы:

1. Электронная библиотечная система «ibooks» (<https://ibooks.ru>)
2. Электронная библиотека издательского дома «Гребенников» (<http://grebennikon.ru>)
3. Электронная библиотека СПбУУиЭ (<http://library.ime.ru>)
4. Научная электронная библиотека «Киберленинка» (cyberleninka.ru)

Информационные ресурсы в сети «Интернет»:

1. Единое окно доступа к образовательным ресурсам (<http://window.edu.ru>)
2. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов (<http://fcior.edu.ru>)

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
<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none">-знать сущность и психологию общения;-знать формы делового общения;-иметь представление о хороших и дурных манерах;-знать основные требования служебного этикета. <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none">-правильно строить общение, учитывая психологические особенности поведения партнера по общению;-различать формальное и неформальное общение, прямое и косвенное общение;-правильно использовать вербальные средства общения;-организовать проведение деловой беседы, делового совещания, публичного выступления;-применять правила делового этикета.	<p>Оценка результатов практических занятий,</p> <p>Устный фронтальный и индивидуальный опрос</p> <p>Оценка результатов тестирования</p> <p>Оценка рефератов, других творческих работ обучающихся, в том числе компьютерных презентаций по темам</p> <p>Выполнение дополнительных заданий по собственной инициативе обучающихся</p>

Фонд оценочных средств представлен в Приложении 2.

Дисциплина введена за счет часов вариативной части ППССЗ.