

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ КАМЧАТСКОГО КРАЯ

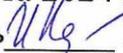
**КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«КАМЧАТСКИЙ КОЛЛЕДЖ ТЕХНОЛОГИИ И СЕРВИСА»**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ И ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

по программе подготовки квалифицированных рабочих, служащих по профессии
09.01.03 Оператор информационных систем и ресурсов

г. Петропавловск-Камчатский,
2024 г.

Рассмотрено и одобрено
на заседании методической комиссии
преподавателей
общеобразовательных дисциплин,
специальных дисциплин и мастеров
производственного обучения
филиала, протокол № 1
от «28» августа 2024 г.
Председатель  И.В. Костерина

Утверждаю
Заместитель директора по учебно-
производственной работе
 О.Н. Толоконникова
от «28» августа 2024 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по профессии среднего профессионального образования 09.01.03 Оператор информационных систем и ресурсов, утвержденного Приказом Минпросвещения России от 11.11.2022 № 974 (с изм. и доп.).

Организация-разработчик:

КГПОАУ «Камчатский колледж технологии и сервиса»

СОДЕРЖАНИЕ

ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ	
1. ДИСЦИПЛИНЫ	3
СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ	
2. ДИСЦИПЛИНЫ	9
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12
КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ	
4. УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	14

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины «**Деловой этикет и психология общения**» составлена на основе Федерального государственного образовательного стандарта по профессии среднего профессионального образования 09.01.03 Оператор информационных систем и ресурсов, утвержденного Приказом Минпросвещения России от 11.11.2022 № 974 (с изм. и доп.), является частью образовательной программы среднего профессионального образования – программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих по профессии 09.01.03 Оператор информационных систем и ресурсов.

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

Учебная дисциплина «Введение в профессию» является частью общепрофессионального цикла.

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

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ОК	Умения	Знания
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составлять план действия; определять необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовывать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации	определять задачи для поиска информации определять необходимые источники информации	номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной

<p>информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию, выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение; использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач</p>	<p>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</p>
<p>ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<p>определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам</p>	<p>содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования; основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты</p>

	кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования	
ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности
ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	грамотно излагать свои мысли оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов построения устных сообщений
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	описывать значимость своей специальности применять стандарты антикоррупционного поведения	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности; стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения

1.4. Количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины: максимальной учебной нагрузки обучающегося - **42** часа, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 42 часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	42
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	42
в том числе:	
практические занятия	24
Итоговая аттестация в форме зачета	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Введение в профессию»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
		18/24	
Тема 1. Межличностное общение.	Введение. Понятие об общении в психологии. Категории «общения» и «деятельности» в психологии. Цели общения. Общение как форма взаимодействия. Структура общения.	3	2
	Практическое занятие №1. Межличностное общение	4	2
Тема 2. Взаимодействие в общении	Виды социальных взаимодействий. Ролевое взаимодействие. Возникновение психологических барьеров при взаимодействии. Методы психологического влияния в процессе общения. Механизмы взаимопонимания в общении: идентификация, эмпатия, рефлексия. Понятие об «аттракции» и ее влияние на развитие процесса общения	3	2
	Практические занятия №2. Методы психологического влияния в процессе общения. Типы социальных ролей (решение задач). Определение стиля взаимодействия. Тема направлена на формирование у обучающихся следующих предпринимательских компетенций: Инновативность, гибкость, готовность к изменениям. Персональная эффективность (эффективное личное планирование задач, умение расставлять приоритеты, умение доводить начатое до конца). Аналитические способности. Умение видеть риски и возможности.	4	2
Тема 3. Этика как учение о морали и нравственности	Этика как учение о морали и нравственности. Противоречия этики и реальной жизни. Современные этические позиции в деловом общении. Этика делового общения «сверху - вниз», «снизу - вверх», «по горизонтали». Золотое правило этики делового общения. Повышение уровня этики делового общения	3	2
	Практическое занятие №3. «Корпоративная этика общения сотрудников» создание этического кодекса поведения сотрудников собственной фирмы	4	2

Тема 4. Деловой этикет	Деловой этикет. Исторический характер делового этикета. Правила этикета. Правила вербального этикета. Правила общения по телефону. Правила деловой переписки	3	2
	Практическое занятие №4. Деловая игра «Проведение совещания с сотрудниками»	4	2
Тема 5. Понятие имиджа и его составляющие	Понятие имиджа и факторы, способствующие его формированию и разрушению. Поведенческие характеристики, влияющие на построение имиджа	3	2
	Практическое занятие №5. Одежда и аксессуары. Имидж делового человека	4	2
Тема 6. Конфликт	Психологический климат в коллективе. Конфликт, его причины и виды. Структура конфликта Стратегии поведения в конфликтных ситуациях: избегание, конкуренция, сотрудничество, компромисс. Управление конфликтом: прогнозирование, предупреждение, стимулирование, регулирование, разрешение конфликта. Технологии разрешения конфликтов	3	2
	Практическое занятие №6. Исследование «Психологический климат в коллективе». Социально- психологический тренинг «Общение в конфликтной ситуации». Тема направлена на формирование у обучающихся следующих предпринимательских компетенций: Иновативность, гибкость, готовность к изменениям. Персональная эффективность (эффективное личное планирование задач, умение расставлять приоритеты, умение доводить начатое до конца). Аналитические способности. Умение видеть риски и возможности.	4	2
		18/24	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет технического оснащения кулинарного и кондитерского производства, кабинет технологии кулинарного и кондитерского производства, оснащенных соответствующим оборудованием

3.2. Информационное обеспечение обучения

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе.

Основные источники:

1. Лавриненко, В. Н. Деловая культура: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 110 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16814-3. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536949>

2. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 239 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16429-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/540716>

3. Корягина Н.А., Психология общения: учебник и практикум для СПО / Н.А. Корягина, Н.В. Антонова, С.В. Овсянникова – Москва: Издательство Юрайт, 2021 – 437 с. – (Профессиональное образование) - ISBN 978-5-534-00962-0 - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт (сайт) - URL:<https:urait.ru/bcode/469549>

4. Бороздина Г.В. Психология общения: учебник и практикум для СПО / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова; под общей редакцией Г.В. Бороздиной – Москва: Издательство Юрайт, 2023 год - –65 с – (Профессиональное образование)- ISBN 978-5-534-00753-4 - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт (сайт) - URL:<https:urait.ru/bcode/511834>

Дополнительные источники

1. Столяренко, Л. Д. Основы психологии: учебное пособие. - М.: Проспект, 2009. - 464 с.

2. Ефимова, Н. С. Основы общей психологии: учебник. - М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2009. - 288 с.

3. Красникова, Е. А. Этика и психология профессиональной деятельности: учебник. 2-е изд., испр. и доп. - М: ИНФРА-М, 2009. - 224 с.

4. Соснин В. Л., Красникова Е. А. Социальная психология: учебник / В. А. Соснин, Е. А. Красникова. - 2-е изд. - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2009. - 336 с.

5. Ефимова, Н. С. Социальная психология: учебное пособие. - М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2012. - 192 с.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также заслушивания сообщений.

Профессиональные и общие компетенции	Методы оценки	Критерии оценки
1	3	4
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Тестирование	Оценка результата
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 4 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Собеседование	Оценка результата
ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе	Ситуационная задача	Оценка результата

традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.		
---	--	--

Оценка знаний, умений и навыков по результатам текущего контроля производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
70 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	не оценивается