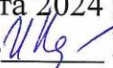



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ КАМЧАТСКОГО КРАЯ
КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«КАМЧАТСКИЙ КОЛЛЕДЖ ТЕХНОЛОГИИ И СЕРВИСА»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ И ПСИХОЛОГИЯ ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С
КЛИЕНТАМИ

по программе подготовки специалистов среднего звена по специальности
38.02.08 Торговое дело

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 «Деловой этикет и психология взаимоотношения с клиентами» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.08 Торговое дело, утв. приказом Минпросвещения России от 19.07.2023 N 548 (с изм. и доп.)

Организация-разработчик:

филиал КГПОАУ «Камчатский колледж технологии и сервиса»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.08 ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ И ПСИХОЛОГИЯ ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С КЛИЕНТАМИ

1.1. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Рабочая программа учебной дисциплины «Деловой этикет и психология взаимоотношения с клиентами» составлена на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.08 Торговое дело (утв. приказом Минпросвещения России от 19.07.2023 N 548 (с изм. и доп.)), является частью образовательной программы среднего профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 38.02.08 Торговое дело.

Учебная дисциплина «Деловой этикет и психология взаимоотношения с клиентами» является частью общепрофессионального цикла.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

Цель дисциплины – дать студентам знания в области этики, сформировать и развить компетенции, которые позволят им в будущем осуществлять профессиональную деятельность с учетом психологических основ этических норм и правил делового этикета.

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются следующие умения и знания.

Код ОК	Умения	Знания
ОК 01	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	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.

	(самостоятельно или с помощью наставника)	
ОК 02	<p>определять задачи для поиска информации;</p> <p>определять необходимые источники информации;</p> <p>планировать процесс поиска;</p> <p>структурировать получаемую информацию;</p> <p>выделять наиболее значимое в перечне информации;</p> <p>оценивать практическую значимость результатов поиска;</p> <p>оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;</p> <p>использовать современное программное обеспечение;</p> <p>использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач.</p>	<p>номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности;</p> <p>приемы структурирования информации;</p> <p>формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации;</p> <p>порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности, в том числе с использованием цифровых средств.</p>
ОК 03	<p>определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;</p> <p>применять современную научную профессиональную терминологию;</p> <p>определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;</p> <p>презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;</p> <p>определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности;</p> <p>определять источники финансирования</p>	<p>содержание актуальной нормативно-правовой документации;</p> <p>современная научная и профессиональная терминология;</p> <p>возможные траектории профессионального развития и самообразования;</p> <p>основы предпринимательской деятельности;</p> <p>основы финансовой грамотности;</p> <p>правила разработки бизнес-планов;</p> <p>порядок выстраивания презентации;</p> <p>кредитные банковские продукты.</p>
ОК 04	<p>организовывать работу коллектива и команды;</p> <p>взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p>	<p>психологические основы деятельности коллектива,</p> <p>психологические особенности личности;</p> <p>основы проектной деятельности</p>
ОК 05	<p>применять знания психологической стороны делового общения в своей деятельности;</p> <p>строить межличностные отношения в деловой сфере с</p>	<p>основные категории и понятия научной психологии и этики;</p> <p>вопросы природы, сущности и основных принципов этики деловых отношений;</p>

	<p>учетом цели общения и индивидуально-психологических качеств партнера;</p> <p>организовывать деловые мероприятия (совещания, брифинги, переговоры и пр.) в соответствии с этическими нормами;</p> <p>внедрять этические нормы и элементы культуры в деловой разговор (устный и письменный, через Интернет и аудиовизуальные средства), демонстрировать высокую культуру поведения.</p>	<p>основные принципы и правила делового этикета.</p>
ОК 06	<p>описывать значимость своей специальности;</p> <p>применять стандарты антикоррупционного поведения</p>	<p>сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;</p> <p>значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности);</p> <p>стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения</p>
ОК 09	<p>понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;</p> <p>участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;</p> <p>строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;</p> <p>кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые);</p> <p>писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.</p>	<p>правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;</p> <p>основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);</p> <p>лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности.</p>

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы дисциплины	65
в том числе:	
теоретическое обучение	30
практические занятия	35
Промежуточная аттестация в форме зачета	-

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
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
Тема 1. Общение как социально-психологический феномен: понятие общения, его структура, функции и виды	Содержание учебного материала	12	ОК 01-06, ОК 09
	Социальные основы делового общения. Проблема общения в психологической науке. Понятие общения. Содержание, цель и средства общения. Структура и функции общения. Виды общения. Деловое общение: понятие, его содержание, цели и формы. Особенности делового общения	4	
	В том числе практических занятий	8	
	Практическое занятие 1. Общение как социально-психологический феномен.	4	
	Практическое занятие 2. Деловое общение	4	
Тема 2. Влияние индивидуальных особенностей личности в процессе общения	Содержание учебного материала	8	ОК 01-06, ОК 09
	Индивидуально-типологические свойства личности. Проявление эмоций и чувств личности в деловом общении.	4	
	В том числе практических занятий	4	
	Практическое занятие 3. Индивидуально-типологические свойства личности и их влияние в процессе общения.	4	
Тема 3. Основы этики делового общения	Содержание учебного материала	10	ОК 01-06, ОК 09
	Этика как наука о морали. Этика и ее предмет. Мораль и нравственность. Морально-нравственные регулятивы. Этическая проблема соотношения «должного» и «сущего». Мораль и экономическая сфера жизнедеятельности общества. Труд как нравственная ценность. Особенности профессиональной этики делового общения. Основные понятия профессиональной этики. Основные принципы профессиональной этики. Этические ценности делового общения. Моральный кодекс делового человека.	6	
	В том числе практических занятий	4	

	Практическое занятие 4. Профессиональная этика делового общения.	4	
Тема 4. Этикет делового общения	Содержание учебного материала	8	ОК 01-06, ОК 09
	Формы и принципы этикета. Правила делового этикета. Этикетные правила разговора по телефону. Служебный этикет.	4	
	В том числе практических занятий	4	
	Практическое занятие 5. Этикет деловых отношений.	4	
Тема 5. Средства коммуникации.	Содержание учебного материала	9	ОК 01-06, ОК 09
	Вербальные и невербальные средства коммуникации. Речь и язык. Жесты и позы в деловом общении. Современные технические средства коммуникации	4	
	В том числе практических занятий	5	
	Практическое занятие 6. Средства коммуникации.	5	
Тема 6. Диалог в деловом общении	Содержание учебного материала	9	ОК 01-06, ОК 09
	Характеристика диалога в деловом общении. Передача информации, техника постановки вопросов, искусство слушать. Нереплексивное слушание.	4	
	В том числе практических занятий	5	
	Практическое занятие 7. Диалог в деловом общении.	5	
Тема 7. Анатомия конфликта	Содержание учебного материала	9	ОК 01-06, ОК 09
	Конфликт. Общая характеристика. Формы и методы активного общения как способ предупреждения конфликта. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.	4	
	В том числе практических занятий	5	
	Практическое занятие 8. Анатомия конфликта. Способы разрешения конфликтной ситуации Тема направлена на формирование у обучающихся следующих предпринимательских компетенций: Навыки коллективной работы и управления Стратегическое мышление 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	5	
Всего:		65	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрен учебный кабинет «Основы финансовой грамотности, экономика и анализ финансово-хозяйственной деятельности торговой организации».

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

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

3.2.1. 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>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Код и наименование формируемых компетенций	Раздел/Тема	Тип оценочных мероприятий
ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09	Темы 1-7	Заполнение таблиц. Создание презентаций и /или электронных рефератов. Письменные и устные переводы. Словарные диктанты. Ответы на вопросы по тексту Выполнение тестов. Устный опрос.