

**Приложение**  
к АОППО по профессии  
**13249 Кухонный рабочий**  
**12391 Изготовитель пищевых полуфабрикатов**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**АД.05 Этика и культура делового общения**

**2022 г.**

Программа предназначена для изучения дисциплины «Этика и культура делового общения» в учреждениях профессионального образования, реализующих программу профессионального образования для лиц с ограниченными возможностями здоровья, не имеющих основного общего образования (рабочие профессии 13249 Кухонный рабочий, 12391 Изготовитель пищевых полуфабрикатов).

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ  
ДИСЦИПЛИНЫ
3. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ  
ДИСЦИПЛИНЫ
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ  
ДИСЦИПЛИНЫ
5. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА, ИНФОРМАЦИОННОЕ  
ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБУЧЕНИЯ

# 1.ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

## 1.1. Область применения программы

Рабочая программа адаптационной учебной дисциплины «Этика и культура делового общения» является частью адаптированной программы для обучающихся инвалидов и обучающихся лиц с ограниченными возможностями здоровья 13249 Кухонный рабочий, 12391 Изготовитель пищевых полуфабрикатов.

## 1.2. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

Целью преподавания дисциплины – сформировать у обучающихся коммуникативные качества, способствующие успешному взаимодействию с окружающими в профессиональной деятельности.

В результате изучения обучающийся должен:

### уметь:

- ориентироваться в принципах и правилах культуры общения, деловой этики и этикета;
- применять в практической деятельности правила и принципы деловых отношений, этики дистанционного общения и этикета, различные виды и способы вербального и невербального общения.
- осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;
- пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;
- принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме;
- поддерживать деловую репутацию; создавать и соблюдать имидж делового человека;
- организовывать рабочее место;

### знать:

- сущность, характеристику и особенности культуры общения и деловой этики;
- основы этики деловых отношений и проявление их особенностей в профессиональной деятельности;

- сущность и особенности речевого этикета;
- характеристику, формы, виды, особенности и значение невербального общения;
- правила и принципы деловых отношений и их проявление в профессиональной деятельности;
- особенности этикета делового человека;
- принципы и правила этики дистанционного общения.

## 2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «Этика и культура делового общения»

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

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	72
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	72
в том числе:	
теоретические занятия	72
практические занятия	-
Вид промежуточной аттестации – <b>Дифференцированный зачет</b>	

### 2.2. Содержание адаптационной дисциплины.

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала	Объем часов
<b>Раздел 1. Этика и эстетика.</b>		<b>12</b>
Тема 1.1. Этика делового общения	<i>Общие сведения о предмете Задачи предмета «Этика», его значение для овладения профессиональными навыками, работающих в сфере услуг.</i>	4
Тема 1.2. Эстетическая культура.	<i>Общие сведения об эстетике как науке. Основные области эстетической деятельности человека. Общие понятия об эстетической культуре. Роль эстетической культуры в профессиональной деятельности.</i>	4
Тема 1.3. Эстетическое воспитание.	<i>Понятие об эстетическом чувстве, идеале. Эстетическая оценка. Эстетическая потребность. Понятие об эстетическом вкусе, его проявление и значение.</i>	4
<b>Раздел 2. Психологические основы делового общения.</b>		<b>12</b>
Тема 2.1. Психология общения.	<i>Общие понятия о науке психологии. Задачи психологии, значение для овладения профессиональными навыками, работающих в</i>	2

	<i>сфере услуг.</i>	
Тема 2.2. Психические состояния человека, их влияние на процесс общения	<i>Психические состояния человека: бодрость, усталость, удовлетворенность, активность. Их влияние на процесс общения.</i>	2
Тема 2.3. Профессионально-значимые качества работающих в сфере услуг.	<i>Зависимость профессиональных качеств от психологических свойств личности. Их соотношение с психическими свойствами личности.</i>	2
Тема 2.4. Психологические основы делового общения.	<i>Общение основа человеческого бытия. Понятие делового общения. Универсальные и этические правила делового общения. Психологические аспекты делового общения. Этические нормы взаимоотношений.</i>	2
Тема 2.5. Перцептивная сторона общения.	<i>Восприятие. Факторы восприятия, привлекательности.</i>	2
Тема 2.6. Интерактивная сторона общения. Трансактная модель общения.	<i>Теория трансактного анализа Э. Берна. Три позиции человека: родитель, взрослый, ребёнок. Построение схем общения с точки зрения этих позиций. Взаимосвязь жизненного сценария и общения. Построение и анализ личных ролей и жизненного сценария.</i>	2
<b>Раздел 3. Деловой этикет.</b>		<b>12</b>
Тема 3.1. Этикет и имидж делового человека.	<i>Понятие о служебном этикете: поведенческом, речевом. Общие правила поведенческого этикета и речевого этикета. Этикет приветствия и представления.</i>	4
Тема 3.2. Этика в деловых отношениях.	<i>Приём на работу и собеседование. Процесс собеседования. Представление нового сотрудника коллективу.</i>	4
Тема 3.3. Документы при поступлении на работу.	<i>Рекомендации, характеристики при поступлении на работу. Составление резюме.</i>	4
<b>Раздел 4. Культура общения в профессиональной среде.</b>		<b>16</b>
Тема 4.1. Профессиональная Коммуникация.	<i>Коммуникация и ее особенности. Содержание и сущность речевого общения. Невербальные средства общения. Жесты, назначение жестов, логика жестов.</i>	4
Тема 4.2. Техники общения.	<i>Техника активного диалога и слушания.</i>	4
Тема 4.3. Публичное выступление.	<i>Основные аспекты публичного выступления.</i>	4
Тема 4.4. Общие требования к	<i>Требования к содержанию телефонных разговоров; основные элементы</i>	4

деловому телефонному диалогу.	<i>диалога. Требования к частным разговорам по телефону в деловой обстановке.</i>	
<b>Раздел 5. Деловые переговоры.</b>		<b>12</b>
Тема 5.1. Искусство ведения переговоров.	<i>Виды переговоров. Цель переговоров. Решение, принимаемое на переговорах. Анализ принимаемых решений. Участники переговоров.</i>	2
Тема 5.2. Этические приёмы ведения деловых переговоров.	<i>Морально-этические условия заключения договора. Этическая основа ведения деловых переговоров.</i>	2
Тема 5.3. Приёмы убеждения и аргументации.	<i>Барьеры и ошибки общения. Этическая позиция председательствующего.</i>	2
Тема 5.4. Подготовка к переговорам.	<i>Этапы, организация, приёмы и тактика ведения, принятие решения. Технология ведения переговоров.</i>	2
Тема 5.5. Особенности деловых переговоров.	<i>Работа переводчика на деловых переговорах. Запись деловых переговоров. Внешний облик участников.</i>	2
Тема 5.6. Приёмы и их обслуживание.	<i>Виды приёмов. Организация деловых приёмов.</i>	2
<b>Раздел 6. Конфликты в деловом общении.</b>		<b>7</b>
Тема 6.1. Конфликты и его структура.	<i>Понятие конфликта. Виды, структура.</i>	3
Тема 6.2. Психологический и этический аспект конфликта.	<i>Решение конфликта конструктивным способом.</i>	2
Тема 6.3. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.	<i>Стратегия черепашки, акулы, совы и медвежонка.</i>	2
<b>Дифференцированный зачет</b>		<b>1</b>
<b>Всего по учебной дисциплине:</b>		<b>72</b>

## 2. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

<i>Результаты обучения</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Формы и методы оценки</i>
<p>Знание:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- правила делового общения;</li> <li>- этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами;</li> <li>- основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования, инструктирования и др.;</li> <li>- формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;</li> <li>- составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары и;</li> <li>- правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения</li> </ul>	<p>Адекватность результатов поставленным целям, полнота ответов, точность формулировок, адекватность применения профессиональной терминологии</p>	<p><u>Текущий контроль</u></p> <p><u>при проведении:</u></p> <p>письменного/ устного опроса.</p> <p><u>Промежуточная аттестация</u></p> <p><u>в форме</u></p> <p><u>дифференцированно</u></p> <p><u>го зачета в виде:</u></p> <p>-тестирования</p>
<p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;</li> <li>- пользоваться приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</li> <li>- передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;</li> <li>- принимать решения и аргументированно отстаивать свою точку зрения в корректной форме;</li> <li>- поддерживать деловую репутацию;</li> <li>- создавать и соблюдать имидж делового человека;</li> <li>- организовывать рабочее место деловое общение подчиненных;</li> </ul>	<p>-Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий и т.д.</p> <p>-Рациональность действий и т.д.</p>	<p>Текущий контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оценка выступлений по обсуждаемым темам.;</li> <li>- оценка ведения конспекта.</li> </ul>



#### 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

##### **Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета

##### Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-наглядных пособий по дисциплине

##### Технические средства обучения:

- компьютер с выходом в сеть Интернет;
- видеопроектор;
- презентации;
- видеофильмы;
- электронные пособия.

#### 5. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА, ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБУЧЕНИЯ.

Разомазова, А. Л. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / А. Л. Разомазова. — 2-е изд. — Липецк, Саратов : Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2022. — 67 с. — ISBN 978-5-00175-122-9, 978-5-4488-1521-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/121372> — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

Капкан, М. В. Деловой этикет : учебное пособие для СПО / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2021. — 167 с. — ISBN 978-5-4488-1123-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/104899> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

##### **Информационное обеспечение обучения**

##### Дополнительные источники:

Шеламова Г.М., Этикет делового общения. - М. Издательский центр «Академия», 2010 – 192 с.

Биннерман Л., Искусство общения. – ЮНИТИ, 2008.

Клаус Бишоф, Анета Бишоф, Секреты эффективного делового общения. - ДАШКОВ и Ко, 2011.

Павлова Л.Г., Основы делового общения. – ФЕНИКС, 2009.

Панкратов В.Н., Культура делового общения и успех. - ФЕНИКС 2008

Руденко А.И., Самыгин С.И., Деловое общение. – ФЕНИКС, 2010.