

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Забайкальский государственный университет»  
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Гуманитарно-технический колледж

УТВЕРЖДАЮ:

Директор по образовательной  
деятельности



*[Handwritten signature]*

Еремеева О.В.

(подпись, ФИО)

05

20 24 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Соблюдения норм этики делового общения

на 40 часов

для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство  
базовой подготовки

составлена в соответствии с ФГОС СПО, утвержденным приказом  
Министерства просвещения Российской Федерации от  
12 декабря 2022 г. № 1100

Форма обучения: очная

СОГЛАСОВАНО:

Директор гуманитарно-технического  
колледжа

*[Handwritten signature]*  
(подпись)

Лукашин И.А.  
(Ф.И.О.)

« 02 » 05 20 24 г.

## 1. Организационно-методический раздел

### 1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель: формирование у студентов гуманистического мышления; способности решать разнообразные психологические проблемы в межличностной, межкультурной, межэтнической (межнациональной) и деловой коммуникации с использованием современных приемов и средств.

Дисциплина «Соблюдения норм этики делового общения» во многом носит прикладной характер, ее цель – содействовать формированию у студентов соответствующих психологических и личностных качеств как необходимых условий профессиональной деятельности.

Задачи дисциплины «Соблюдения норм этики делового общения» заключаются в усвоении основных закономерностей процесса общения, умении анализировать ход и результат общения с точки зрения его нравственной наполненности и деловой эффективности, в понимании механизмов взаимодействия между людьми. Важной задачей является изучение конкретных норм и правил, регулирующих общение между людьми. Практическое овладение культурой общения предполагает формирование определенных качеств личности – коммуникативных способностей.

### 1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Учебная дисциплина относится к общепрофессиональным дисциплинам профессионального учебного цикла МДК.01.03.

### 1.3. Объем дисциплины (модуля) с указанием трудоемкости всех видов учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 40 часов.

Виды занятий	2 семестр (очная)
1	2
Общая трудоемкость	40
Аудиторные занятия, в т.ч.:	40
лекционные (ЛК)	20
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	20
лабораторные (ЛР)	-
Самостоятельная работа студентов (СРС)	-
Форма промежуточного контроля в семестре	Дифференцированный зачет
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)	-

## 2. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Индекс	Содержание компетенции
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 2	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач

	профессиональной деятельности
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
ОК 4	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;
ОК 9	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
ПК 1.1	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.2	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.3	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.4	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги

#### Уровни сформированности компетенций

Результат обучения	Уровень сформированности компетенций
Знать	содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования
	Стандартный: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений; современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
	Эталонный: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности
Уметь	Пороговый: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования
	Стандартный: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе; применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач

	Эталонный: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
Владеть	Пороговый: знаниями нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; современной научной профессиональной терминологией; методами выстраивания траектории профессионального развития и самообразования
	Стандартный: техникой оформления документов по профессиональной тематике на государственном языке; способностью проявления толерантности в рабочем коллективе; способностью применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач
	Эталонный: методами организации работы коллектива и команды; методами взаимодействия с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности

### 3. Содержание дисциплины

#### 3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Очная форма обучения

Номер темы	Наименование темы	Всего часов	Аудиторные занятия			СРС
			ЛК	ПЗ (СЗ)	ЛР	
1	Психология общения	8	4	4	-	-
2	Общение основа бытия	8	4	4	-	-
3	Общение как взаимодействие и обмен информацией	8	4	4	-	-
4	Этика и культура делового общения	8	4	4	-	-
5	Конфликт и саморегуляция	8	4	4	-	-
<b>Итого</b>		<b>40</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

#### 3.2. Лекционные занятия

Очная форма обучения

Номер раздела	Содержание лекционных занятий
1	<b>Психология общения.</b> Общее и индивидуальное в психике человека. Введение. Предмет, цели, задачи психологии общения. Отрасли психологии. Методы психологии. Характер, акцентуации характера, неврозы.
2	<b>Общение основа бытия.</b> Общение – основа человеческого бытия. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Классификация общения. Единство общения и деятельности. Общение как

	восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения).
3	<b>Общение как взаимодействие и обмен информацией.</b> Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения). Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения).
4	<b>Этика и культура делового общения.</b> Формы делового общения и их характеристики. Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация. Общие сведения об этической культуре.
5	<b>Конфликт и саморегуляция.</b> Конфликт: его сущность и основные характеристики. Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция.

### 3.3. Практические занятия

Очная форма обучения.

Номер темы	Содержание практических занятий
1	2
1.	Общее и индивидуальное в психике человека. Эмоции и чувства. Краткая характеристика особенностей поведения. Типы акцентуации. Самооценка, уровень притязаний и фрустрации. Типы темпераментов их характеристики. Взаимозависимость самооценки, уровня притязаний, фрустраций.
2.	Виды, функции общения. Структура и средства общения. Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека. Основные функции социальной перцепции. Характеристика перцептивной стороны общения.
3.	Структура взаимодействия. Стили поведения в межличностном взаимодействии. Типы взаимодействий. Взаимодействие и совместная деятельность. Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.
4.	Деловой этикет. Имидж. Этика и психология делового общения. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.
5.	Способы предупреждения и разрешения конфликтов. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.

### 3.4. Лабораторные занятия

Учебным планам не предусмотрены.

### 3.5. Организация самостоятельной работы

Очная формы обучения

Номер темы	Содержание материала выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной работы
1	Психология общения	Составление опорного конспекта
2	Общение как взаимодействие и обмен информацией	Составление опорного конспекта Практическое задание
3	Общение как взаимодействие и обмен информацией	Составление опорного конспекта Практическое задание
4	Этика и культура делового общения	Составление опорного конспекта Практическое задание
5	Конфликт и саморегуляция	Составление опорного конспекта Практическое задание

### 4. Интерактивные формы образовательных технологий

Виды учебных занятий	Образовательные технологии	Количество часов
Лекция	Презентации по материалам лекции	8
ПЗ	Мультимедийный проектор, работа с интерактивной доской	8

### 5. Оценка деятельности студента при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлен в приложении.

### 6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

#### 6.1. Основная литература

##### 6.1.1. Печатные издания

1. Психология труда и диагностика трудового поведения : учеб. пособие / И.Р. Казарян, Н.А. Александрова. - Чита : ЗабГУ, 2017. - 131 с.

2. Сервисная деятельность : учеб. пособие / А.Ю. Устюжина. - Чита : ЗабГУ, 2016. - 147 с.

##### 6.1.2. Издания из ЭБС

1. Социальная психология : учебник для СПО : Учебник / Чернова Галина Рафаиловна; Чернова Г. Р. - 2-е изд. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2019. - 187. <http://www.biblio-online.ru/book/C3E106E6-98EF-4F1D-A8DB-962633C7658E>

2. Психология общения : учебное пособие для СПО : Учебное пособие / Леонов Николай Ильич; Леонов Н. И. - 5-е изд. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2019. - 193. <http://www.biblio-online.ru/book/0F556A89-C055-496C-9BCA-5F57F290A228>

## **6.2. Дополнительная литература**

### **6.2.1. Печатные издания**

1. Человек как субъект трудовой деятельности: психофизиологический аспект : учеб. пособие. В 2 ч. Ч. 1 / К.Г. Эрдынеева, Р.Э. Попова. - Чита : ЗабГУ, 2017. - 155 с.

2. Экспериментальная психология : практикум / С.Ю. Мохова. - Чита : ЗабГУ, 2017. - 121 с.

### **6.2.2. Издания из ЭБС**

1. Этика и психология делового общения : учебное пособие для СПО : Учебное пособие / Собольников Валерий Васильевич; Собольников В. В., Костенко Н. А. ; Под ред. Костенко Н.А. - 2-е изд. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 202. <http://www.biblio-online.ru/book/9783EDA1-3DD0-4C4A-BC3A-DCCE52FB8486>

2. Психология общения : Учебник и практикум / Садовская Валентина Степановна; Садовская В.С., Ремизов В.А. - 2-е изд. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 169. <http://www.biblio-online.ru/book/E6D1A231-D0C6-4392-B157-1D829853AB8B>

3. Психология общения : Учебник и практикум / Лавриненко Владимир Николаевич; Лавриненко В.Н. - Отв. ред., Чернышова Л.И. - Отв. ред. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 350. <http://www.biblio-online.ru/book/E18CFC86-DBD1-4B7F-ABA2-0A3DC7678291>

### **6.3. Справочно-библиографические издания**

1. Справочник практического психолога / Малкина-Пых И. Г. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Эксмо, 2010. - 848с.

2. Психологическое консультирование. Справочник практического психолога : сост. С.Л. Соловьева. - Москва : Полиграфиздат ; Санкт-Петербург : Сова, 2010. - 640 с.

3. Психологический словарь-справочник / М.И. Дьяченко, Л.А. Кандыбович. - Москва ; Минск : АСТ : Харвест, 2001. - 574 с.

### **6.4. Периодические издания**

#### **6.4.1. Печатные издания**

1. ПСИХОЛОГИЯ И ШКОЛА- журнал. 2015

2. ПСИХОЛОГИЯ ОБУЧЕНИЯ- журнал.2018

3. ВОПРОСЫ ПСИХОЛОГИИ- журнал. 2019

#### **6.4.2. Издания из ЭБС**

1. ПСИХОЛОГИЯ ОБУЧЕНИЯ- журнал.2020

2. ПСИХОЛОГИЯ ОБУЧЕНИЯ- журнал.2018

3. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ЖУРНАЛ- журнал. 2020

### **6.5. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы**

1. <https://e.lanbook.com/> Электронно-библиотечная система «Издательство «Лань».

2. <https://www.biblio-online.ru/> Электронно-библиотечная система «Юрайт»

3. <http://www.studentlibrary.ru/> Электронно-библиотечная система «Консультант студента»

4. <http://www.trmost.ru/> Электронная библиотечная система «Троицкий мост».

## **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
<p>672000, Россия, Забайкальский кр., г. Чита, Центральный административный район, ул. Бабушкина, 129.</p> <p>Ауд. № 404 Кабинет информационно-экскурсионной деятельности. Лаборатория коммуникативных тренингов.</p> <p>Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.</p>	<p>Комплект специальной учебной мебели: доска аудиторная меловая; рабочее место преподавателя; рабочее место студентов.</p> <p>Переносное мультимедийное оборудование (ноутбук, проектор, экран, колонки). Лицензионное программное обеспечение: ABBYY FineReader, ESET NOD32 Smart Security Business Edition, MS Office Standart 2013, АИБС "МегаПро", MS Windows 7.</p> <p>Доступ к сети Интернет и в обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза.</p>

### 8. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

При изучении курса необходимо добиться полного и сознательного усвоения теоретических основ математики.

Приступая к изучению каждого нового раздела курса, прежде всего, следует ознакомиться с содержанием темы по программе и методическим указаниям, уяснить объем темы и последовательность рассматриваемых в ней вопросов.

Приступая впервые к работе над учебником, необходимо предварительно ознакомиться с ним. Оглавление книги укажет на её содержание, предисловие и введение дадут представление о содержании книги, а беглый просмотр поможет узнать, какие в книге имеются таблицы, схемы, графики и другой иллюстративный материал.

При работе над книгой студенту необходимо выделять в тексте главное, разбираться в закономерностях. При чтении книги нужно внимательно рассматривать имеющийся в ней иллюстративный материал.

Закончив изучение темы, прежде чем переходить к следующей, следует ответить на вопросы и тесты по данной теме, помещенные в конце соответствующей главы и предназначенные для самопроверки приобретенных знаний. Изучение материала учебника должно сопровождаться выполнением содержащихся в нем (или методических указаниях) упражнений, относящихся к рассматриваемой теме. Для наиболее эффективной и целесообразной организации занятий необходимо проводить лекции, практические занятия и занятия в интерактивной форме с использованием разнообразных педагогических методов и приемов. Необходимо, отметить, что для проведения лекционных занятий преподаватель должен заранее представить студентам перечень обсуждаемых вопросов, литературу, а также вопросы и задания для изучения. Содержание и процесс проведения лекции должен отвечать таким требованиям как:

- лекции должны включать все основные вопросы данной темы или раздела;
- лекция должна быть представлена студентам четко и ясно;
- во время лекционных занятий преподаватель должен активно вовлекать - студентов, задавая вопросы и поправляя их;
- лекции должны быть обогащены примерами и практическим материалом.

Для каждого раздела данной дисциплины предусмотрены занятия в интерактивной форме, в течение которых студенты представляют свою самостоятельную работу, обсуждают конкретные ситуации, решают задачи по теме. Преподаватель разъясняет и выясняет непонятные или сложные моменты данного раздела, отвечает на возникшие вопросы.



Посещение студентом аудиторных занятий является обязательными. Преподаватель должен последовательно и целенаправленно стимулировать самостоятельную активность, направленную на освоение дисциплины.

В конце и практических занятий преподаватель дает оценку студентам, исходя из:

- качества подготовки;
- активности студента;
- логичности и правильности их ответов;
- недостатков в работе студентов;
- объема и качества самостоятельной работы студентов.

Важное место занимает подведение итогов практических занятий: преподаватель должен не только раскрыть теоретическое значение обсуждаемых проблем, но сориентировать студентов на практическое применение полученных знаний.

Важным элементом является самостоятельная работа студентов, которая предполагает систематизации студентами, получаемых знаний и практических навыков.

Разработчик:.

## Аннотация

к рабочей программе Соблюдения норм этики делового общения

1. Цель: формирование у студентов гуманистического мышления; способности решать разнообразные психологические проблемы в межличностной, межкультурной, межэтнической (межнациональной) и деловой коммуникации с использованием современных приемов и средств.

Дисциплина «Соблюдения норм этики делового общения» во многом носит прикладной характер, ее цель – содействовать формированию у студентов соответствующих психологических и личностных качеств как необходимых условий профессиональной деятельности.

Задачи дисциплины «Психология делового общения «Соблюдения норм этики делового общения» заключаются в усвоении основных закономерностей процесса общения, умении анализировать ход и результат общения с точки зрения его нравственной наполненности и деловой эффективности, в понимании механизмов взаимодействия между людьми. Важной задачей является изучение конкретных норм и правил, регулирующих общение между людьми. Практическое овладение культурой общения предполагает формирование определенных качеств личности – коммуникативных способностей.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины: ОК 1 -5, ОК 7, ОК 9, ПК 1.1- 1.4

3. Общая трудоемкость дисциплины 40 часов.

4. Содержание дисциплины: Общее и индивидуальное в психике человека, Характер, акцентуации характера, невроты, Общение – основа человеческого бытия, Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения), Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения), Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения), Формы делового общения и их характеристики, Общие сведения об этической культуре, Конфликт: его сущность и основные характеристики, Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция.

5. Форма промежуточной аттестации: 2 семестр- дифференцированный зачет.

Разработчик: