

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН
ГБПОУ БЕЛЕБЕЕВСКИЙ ГУМАНИТАРНО-ТЕХНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат:
1B8A77004EAC398248D2BE500893988C
Владелец: ТИМОХИН СЕРГЕЙ ВИКТОРОВИЧ
Действителен: с 08.10.2020 до 08.10.2021

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.11 Этика и психология профессиональной деятельности.

для специальности: **43.01.09 Повар, кондитер**

ОДОБРЕНО цикловой
комиссией общих гуманитарных
социально-экономических
дисциплин

Рабочая программа учебной
дисциплины разработана в соответствии
с требованием Федерального
государственного образовательного
стандарта среднего профессионального
образования по профессии 43.01.09
Повар, кондитер, утвержденного
приказом Минобрнауки РФ от 9 декабря
2016 г. N 1569

Председатель ЦК

Р.Н. Гатауллина

«31» августа 2018 г.

Зам. директора

В.Н. Лесовая

«03» сентября 2018 г.

Автор: Салимгареева Е.Н. – преподаватель высшей квалификационной
категории Белебеевского гуманитарно-технической колледжа

РАССМОТРЕНО

методическим советом от «1» августа 2018 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1 Паспорт рабочей программы учебной дисциплины.....	4
2 Структура и содержание учебной дисциплины.....	6
3 Условия реализации программы учебной дисциплины.....	16
4 Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины.....	17

1 Паспорт рабочей программы учебной дисциплины Этика и психология профессиональной деятельности.

1.1 Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина является вариативной частью общепрофессионального цикла программы подготовки квалифицированных рабочих по профессии 43.01.09 Повар, кондитер, разработанной в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по профессии среднего профессионального образования 43.01.09 Повар, кондитер, входящей в состав укрупненной группы профессий и специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

1.2. При изучении дисциплины формируются следующие общие компетенции:

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать и уметь:

Код ОК	уметь:	знать:
ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ОК 07.	– 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 аргументированно отстаивать свою точку зрения в корректной форме. – поддерживать деловую репутацию. – создавать имидж и соблюдать нормы делового этикета. – организовывать рабочее место	– правила делового общения. – этические нормы взаимодействия с коллегами, партнерами, клиентами. – основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования. – формы обращения, изложения жалоб, просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях. – составляющие внешнего вида делового человека.

2 Структура и содержание учебной дисциплины
ОП.12 Этика и психология профессиональной деятельности

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы	48
<i>Самостоятельная работа</i>	6
Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	42
в том числе:	
теоретическое обучение	32
лабораторные занятия	-
практические занятия	10
Итоговая аттестация в форме <i>дифференцированного зачета</i>	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Этика и психология профессиональной деятельности»

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
Введение Психология и этика деловых отношений: предмет и задачи. Методы исследования в психологии	Содержание учебного материала Цель, объект, предмет и структура учебной дисциплины «Психология и этика деловых отношений». Предмет, цели, задачи и структура дисциплины. Межпредметные связи. Профессиональная значимость дисциплины. Психология: понятие, предмет, цели, теоретические и прикладные задачи. Основные отрасли психологии: общая психология, социальная психология, психология труда; значение для профессиональной деятельности. Современная психология: определение, задачи, место в системе наук о человеке. Методы исследования в психологии (наблюдение, опрос, беседа, эксперимент, психологические тесты, анкетирование, моделирование): задачи, функции, применение в профессиональной деятельности. Применение метода проективного тестирования «Несуществующее животное»	2	ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 06., ОК 07.
Раздел 1. Психология профессиональной деятельности		14	
Тема 1.1 Психика человека. Психические познавательные процессы и состояния	Содержание учебного материала Понятие психики. Биологическое и социальное в человеке, Сознание, как высшая форма развития психики, Бессознательное. Структура психики, основные формы психического. Функции психики. Психические процессы и состояния: понятие, виды, общая характеристика, особенности. Ощущения: понятие, виды, значение в жизни каждого человека, Измерение и изменение ощущений. Пороги ощущений. Адаптация. Восприятие: понятие, виды, свойства, особенности. Особенности восприятия человеком лица другого человека. Использование полученной информации о настроении, характере человека, его отношении к другим лицам в процессе взаимодействия. Наблюдение и наблюдательность, их роль в профессиональной деятельности. Понятие о представлениях, отличие от восприятия. Мышление: понятие, виды, основные процессы и операции. Речь: назначение, виды, функции. Память: понятие, виды, процессы, индивидуальные особенности. Профессиональная память.	2	ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 06., ОК 07.

	Внимание: понятие, виды, функции, развитие. Роль внимания в профессиональной деятельности. Воображение: определение, виды. Воображение и органические процессы. Проявление воображения в профессиональной деятельности. Воля: понятие, волевые качества, волевая регуляция поведения. Воспитание воли. Эмоции и чувства: понятия, виды чувств, формы проявления эмоций. Эмоциональные состояния: настроение, аффект, фрустрация, стресс, дистресс, страх, боязнь; их характеристика.		
	Самостоятельная работа обучающихся	1	
	Психические познавательные процессы		
Тема 1.2. Психологические свойства личности	Содержание учебного материала	2	ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 06., ОК 07.
	Личность: понятие, структура, самопознание личности. Психологическая защита личности. Понятие о способностях и задатках. Влияние способностей на результаты профессиональной деятельности. Темперамент: понятие, виды (холерический, сангвинический, флегматический, меланхолический). Свойства темперамента: экстраверсия, интроверсия, нейротизм, стабильность, реактивность, активность, пластичность. Характер: определение, типология, формирование. Оценочные уровни характера: интеллектуальный, эмоциональный, нравственный. Темперамент и характер. Влияние характера на процесс и оценку результатов трудовой деятельности. Черты характера, способствующие и препятствующие работе человека в сфере общественного питания.		
	Самостоятельная работа Личность, типы личности.	1	
Тема 1.3. Мотивационная сфера личности в профессиональной деятельности	Содержание учебного материала	2	ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 06., ОК 07.
	Потребности и цели личности: понятие, структура. Осознанность и неосознанность мотивов и потребностей личности. Иерархия потребностей. Мотивационная сфера личности: понятие. Оценка мотивационной сферы человека по широте, гибкости и ее развитие. Мотивационные состояния: интерес, задачи, желания и намерения, ценности. Практическое проявление мотивационной сферы человека в его профессиональной деятельности в общественном питании.		
Тема 1.4.	Содержание учебного материала	2	ОК 02.,

Психология трудового коллектива	Коллектив как вид социальной организации. Группа и её организационная структура. Руководство и лидерство. Стили управления. Функции коллектива. Социально-психологические аспекты формирования коллектива. Понятие психологического климата коллектива. Понятие социальной адаптации в коллективе.		ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 06., ОК 07.
	Практическое занятие	2	
	Игровой тренинг: упражнение «Вавилонская башня»: отработка умения действовать сплоченно. Тестовая работа «Три Я», «Стратегии взаимодействия», «Умеете ли вы влиять на других людей»		
	Подготовка реферата с использованием конспекта, дополнительной литературы, ресурсов Интернет по тематике: «Современные взгляды на место этики в профессиональном общении», «Этика общения с начальником, подчиненным, коллегами, клиентами», «Неформальные отношения между руководителем и подчиненным».		
Тема 1.5. Производственный конфликт в коллективе	Содержание учебного материала	2	ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 06., ОК 07.
	Понятие конфликта, конфликтного общения. Виды и типы конфликтов. Источник , причины конфликтов и стадии их протекания Структурные элементы конфликта. Типы социальных конфликтов: внутриличностный, межличностный, между личностью и группой, межгрупповой. Конфликт как отсутствие согласия между двумя и более сторонами (отдельными людьми или группой людей). Невозможность удовлетворения требований сторон при отсутствии согласия между ними. Составляющие конфликта: конфликтная ситуация, инцидент. Этапы протекания конфликта. Алгоритм анализа конфликтной ситуации. Эмоциональное реагирование в конфликтах. Методы преодоления конфликта.		
	Практическое занятие	2	
	1.Исследование личности на выявление реакции на конфликтную ситуацию. Упражнение «Анализ конфликта»; тест на оценку уровня конфликтности личности, тест «Самооценка конфликтности», тест на оценку агрессивности в отношениях. 2.Деловая игра. «Конфликтные ситуации, возникающие в профессиональной деятельности. Психологический анализ, отработка приемов по выходу из конфликта». 3.Тест «Твоя конфликтность».		
	Самостоятельная работа	1	
	Конфликт. Типы, виды, этапы протекания. Способы выхода.		

Тема 1.6. Психология труда	Содержание учебного материала	2	ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 06., ОК 07.
	Психология труда: понятие, предмет, задачи, методы (трудовая экспертиза; профессиональная ориентация и консультация, профессиональные отбор и адаптация). Психология организации труда. Инженерно-психологические проблемы системы «работник общественного питания - технологическое оборудование». Стадии трудового процесса в общественном питании. Психология работоспособности и ее регуляция. Тяжесть и напряженность труда. Оптимизация режимов труда и отдыха. Психофизиологические аспекты причин производственного травматизма в общественном питании.		
	Практические занятия	2	
	Мое резюме		
	Тест на профессиональное выгорание, адаптация методики К. Маслач по измерению «выгорания» – Maslach Burnout Inventory (MBI)		
Тема 1.7. Психология профессиональной деятельности	Конспектирование материала на тему «Профессиональный стресс: правила саморегуляции.»		
	Содержание учебного материала	2	ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 06., ОК 07.
	Деятельность: понятие, виды, структура и элементы деятельности. Внутренние и внешние компоненты деятельности. Специфика трудовой деятельности в общественном питании. Материально-предметный и коммуникативный аспекты. Психомоторика. Ритмичность. Автоматизация рабочего навыка. Динамические стереотипы и работа. Статистическая работа. Профессиография: понятие, содержание, назначение. Психологические требования к производственному и обслуживающему персоналу. Психограмма, трудограмма.		
	Самостоятельная работа	1	
	Виды, структура, элементы деятельности.		
Раздел 2. Профессиональное общение		12	
Тема 2.1. Понятие делового общения. Коммуникация.	Содержание учебного материала	2	ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 06., ОК 07.
	Общение: понятие, структура процесса, виды. Функции общения: информационная (коммуникативная), взаимодействие (интерактивная сторона), восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона). Формы и этика общения: вежливость, приличие, корректность, тактичность и т.д. Барьеры общения: понимание, социально-культурные различия, отношения, национальные и др. Особенности общения межличностного и группового, ролевого и доверительного. Выход за		

	рамки ролевого общения при необходимости индивидуального подхода к посетителю. Социальная роль и ее сущность. Три возможных состояния ролевого "Я" по Э. Берну. Оценка выбора ролевого поведения в профессиональной деятельности. Ролевые ожидания. Деловое общение: понятие, механизмы (идентификация, эмпатия, аттракция, инсайд, стереотипизация, рефлексация, обратная связь). Восприятие и понимание информации в деловом общении. Установки и стереотипы восприятия. Специфические ошибки восприятия: эффект ореола, порядка, опережения, проекции, средней ошибки. Формы опосредованного общения в предприятиях общественного питания (реклама, наглядная информация, меню, характеристики продукции, посуда, интерьер, одежда персонала, технический дизайн и т.д.). Виды и уровни общения, формальное и неформальное общение. Модели и стили общения. Стили общения Коммуникативный стиль общения. Понятие о вербальной и невербальной коммуникации. Язык. Речь. Речевая деятельность. Речевые средства общения.		
	Самостоятельная работа Общение. Виды общения.	1	
Тема 2.2. Слушание в межличностном общении. Обратная связь в говорении и слушании	Содержание учебного материала Говорение и слушание — навыки вербальной компетенции. Помехи слушания. Приёмы эффективного слушания. Техники установления обратной связи: расспрашивание, перефразирование (вербализация), отражение чувств, резюмирование. Барьеры в общении.	2	ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 06., ОК 07.
	Практическое занятие Барьеры в общении	2	
	Самостоятельная работа Вербальные средства общения	1	
Тема 2.3. Невербальные средства взаимодействия	Содержание учебного материала Понятие невербальной коммуникации.. Науки изучающие невербальные средства общения: кинесика, такесика, проксемика, паралингвистика и экстралингвистика.	2	ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 06., ОК 07.
Тема 2.4. Формы и	Содержание учебного материала	2	ОК 02.,

виды устных коммуникаций	Основные коммуникативные формы: монологическая, диалогическая, полилогическая. Деловая беседа: начало беседы, передача информации, аргументирование; опровержение доводов собеседника, принятие решений. Партнерская беседа: понятие, сущность, принципы, подготовка, выбор индивидуального стиля с учетом собственных психологических и эмоциональных возможностей. Приемы ведения беседы: определение целей и желаемых результатов; позитивное отношение к партнеру; принятие во внимание интересов партнера; выбор модели поведения; управление своими и чужими чувствами; поиск способов удовлетворения обоюдных интересов; убеждение не собственным давлением, а аргументами; принятие ответственности на себя за все происходящее; поиск не одной, а нескольких альтернатив; исключение субъективности в своих оценках и доводах и т.д. Запрещенные приемы во время деловой беседы: перебивание речи партнера; негативная оценка личности партнера; подчеркивание разницы между собой и партнером; избежание пространственной близости; непонимание или нежелание понять психическое состояние партнера и т.д. Значение выбора модели поведения для установления взаимопонимания и взаимодействия с посетителями и персоналом. Коммуникативная компетентность: понятие, содержание, прогноз ситуаций. Правила профессионального поведения.		ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 06., ОК 07.
	Самостоятельная работа	1	
	Коммуникативная компетентность. Правила профессионального поведения.		
Тема 2.5. Письменная коммуникация: свойства и функции	Содержание учебного материала	2	ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 06., ОК 07.
	Характерные особенности эффективных письменных коммуникаций: тактичность, персональность, позитивность, энергичность и активность, цельность, связность, ясность, краткость, удобочитаемость.		
	Самостоятельная работа	1	
	Психологические аспекты служебной переписки.		
Тема 2.6.	Содержание учебного материала	2	ОК 02.,

Гендерный аспект общения	Понятие и содержание социокультурного пола личности, закономерности и этапы его формирования в течение жизни. Гендер как взаимоотношения между мужчинами и женщинами, которые не предполагают биологического контакта. Различия в общении мужчины и женщины. Гендер как совокупность социальных и культурных норм, выполняемые людьми в зависимости от их биологического пола. Характеристика гендерных различий и социализация. Причины конфликтов полов и пути их преодоления, формирование гендерной компетентности.		ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 06., ОК 07.
Раздел 3. Профессиональная этика		6	
Тема 3.1. Понятие профессиональной этики.	Содержание учебного материала	2	ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 06., ОК 07.
	Этика: понятие, история возникновения и развития, назначение. Мораль и нравственность. Категории этики. Добро и зло. Правда и ложь. Свобода и ответственность. Долг, совесть. (и др.) Современная этика: нормы, правила, принципы. Профессиональная этика: понятие, основные принципы (профессиональная честь и достоинство, порядочность, принципиальность, забота о потребителях и т.д.). Этика взаимоотношений в коллективе и с потребителями. Происхождение и сущность профессиональной этики. Виды профессиональной этики, их особенности. Функции и элементы профессиональной этики, основные типы этикета. Принцип научной правдивости этики. Принцип нравственной ответственности. Принцип гуманизма, оптимизма.		
Тема 3.2. Нормы и правила современного этикета. Деловой этикет	Содержание учебного материала	2	ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 06., ОК 07.
	Этикет: понятие, история возникновения и развития, структура, функции, виды. Основные нормы и правила современного этикета: нравственные (предупредительная забота, уважение, защита и др.), эстетические (красота, изящество форм поведения и т.д.). Социальные, национальные, возрастные особенности этикета. Психологическое состояние людей при соблюдении этикета. Профессиональный и речевой этикет: понятие, современные требования, задачи, значение. Искусство общения и культура речи. Деловой этикет: понятие, функции, правила, задачи, приемы. Национальные особенности делового этикета. Деловые беседы, совещания: понятия, подготовка, требования этикета.		
	Практическое занятие	2	

	Деловой этикет		
Тема 3.3. Имидж делового человека	Содержание учебного материала	2	ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 06., ОК 07.
	Повседневный этикет делового человека — культура общения, базирующаяся на четырёх основных правилах: вежливость, тактичность, естественность, достоинство. Внешний вид и поведение служащего. Культура телефонного общения. Деловая беседа. Визитные карточки в профессиональном общении. Деловой протокол. Поведение за столом. Интерьер рабочего помещения. Сувениры и подарки в деловой сфере. Профессиональная этика и создание собственного имиджа. Имиджелогия: понятие, составляющие имиджа. Биоэнергетика имиджа. Искусство самопрезентации: понятие и техника. Правила «говорения» и «слушания».		
	Самостоятельная работа	1	
	Имидж делового человека.		
Всего: 48			

3 Условия реализации программы дисциплины.

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета:

- Посадочные места по количеству обучающихся (столы и стулья);
- Рабочее место преподавателя;

Технические средства обучения:

- Компьютеры с лицензированным программным обеспечением;
- Мультимедиапроектор с экраном.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие Кошечкина И.П., Канке А.А. М.: ИД «ФОРУМ»:ИНФРА-М, 2015. – 304 с.:ил. – (Профессиональное образование).
2. Этика и психология профессиональной деятельности: учебное пособие Прохина В.Л., Черкалин Е.А Краснодар: «Северо-кавказский техникум «Знание», 2014. – 186 с.
3. Основы этики и психологии профессиональной деятельности: учебник для средних профессиональных учебных заведений.-3-е изд., стереотипное. Шеломова Г.М. М., «Академия»,2014.
4. Этикет деловых отношений: Учебное пособие для НПО.-5-е изд, стереотипное. Шеломова Г.М. М., «Академия»,2014.
5. Деловая культура и психология общения: Учебное пособие для среднего профессионального образования. Шеломова Г.М. М., «Академия»,2013.

Дополнительные источники:

1. У истоков этикета Байбурин А.К., Топорков А.Л. Санкт-Петербург: Наука, 2010.
2. О деловой этике и этикете Венедиктова В.И. М.: Фонд «Правовая культура», 2011.
3. Этика и психология в профессиональной деятельности: методические рекомендации по проведению практических занятий Кулябкина А.В. Волгоград: Изд-во НОУ ВПО ВИБ, 2013.
4. Культура устной и письменной речи делового человека. Справочник-практикум. М., 2010.
5. Основы имиджологии и делового общения: Учебное пособие для студентов вузов. Ковальчук А.С. Ростов н/Д: «Феникс», 2014.
6. Психология торговли и профессиональная этика. Лисенкова Л.Ф. М.: Экономика, 2011.
7. Деловая психология. Морозов А.В. С-ПБ: "Союз", 2012.
8. Деловое общение Поваляева М.А. Ростов-на-Дону: «Феникс», 2014.
9. Имиджология: Секреты личного обаяния. Шепель В.М. М.: Культура и спорт, ЮНИТИ, 1994. .

Интернет ресурсы :

<http://delovoi-etiket.ru>

www.psyarticles.ru

<http://www.wearefeelgood.ru/liba/eBook-1-116.html>

<http://bookz.ru/authors/denis-6ev4uk/deloproi>

4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины

Результаты обучения	Формы и методы оценки
Знать: Правила делового общения. Этические нормы взаимодействия с коллегами, партнерами, клиентами. Основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования. Формы обращения, изложения жалоб, просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях. Составляющие внешнего вида делового человека.	Текущий контроль в форме: устного и письменного опроса, тестирования; проверки решения ситуационных задач; наблюдения за ходом выполнения практических заданий; защита практических работ в форме собеседования; контроль качества и выполнения самостоятельной работы.
Уметь: 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 аргументированно отстаивать свою точку зрения в корректной форме. Поддерживать деловую репутацию. Создавать имидж и соблюдать нормы делового этикета. Организовывать рабочее место	Текущий контроль в форме: устного и письменного опроса, тестирования; проверки решения ситуационных задач; наблюдения за ходом выполнения практических заданий; защита практических работ в форме собеседования; контроль качества и выполнения самостоятельной работы. Промежуточная аттестация: - в форме дифференцированного зачета