

АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»

КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

УТВЕРЖДАЮ  
Ректор



А.Р. Набиева

М.П.

« 20 » декабря 2020 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ**  
**ПРОГРАММЫ**  
**ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ**  
**БАРМЕН**  
**КВАЛИФИКАЦИЯ БАРМЕН 5 РАЗРЯДА**

Казань 2020

## 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Целью изучения дисциплины является формирование у слушателей базовых навыков коммуникативной компетенции в различных профессиональных ситуациях, повышение уровня общей культуры, а также культуры мышления; умение вести беседу и решать конфликтные ситуации.

### 1.2. Учебные задачи дисциплины

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

-применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

-использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

-взаимосвязь общения и деятельности;

-цели, функции, виды и уровни общения;

-роли и ролевые ожидания в общении;

-виды социальных взаимодействий;

-механизмы взаимопонимания в общении;

-техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;

-этические принципы общения;

-источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

### 1.3. Формы контроля

Контроль за освоением дисциплины «Профессиональная этика и психология» осуществляется в форме промежуточного контроля (тестирование) и в форме промежуточной аттестации (зачет).

## 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.2. Наименование, содержание и результаты освоение дисциплины

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание	Результаты освоения	Образовательные технологии
1	Культура профессионального общения. Понятие профессиональной этики	Принципы профессиональной этики общения. Этика делового общения и общественно – экономический строй общества. Деловой этикет. Речевой этикет и эффективность общения при переговорах. Правила общения по телефону. Деловая переписка.	Знать принципы этики делового общения. Знать принципы профессионального поведения	Лекции, практические занятия, семинары
2	Коммуникации. Виды коммуникаций	Понятие общения, виды структура и функции. Место делового общения среди других видов общения. Стороны процесса общения. Виды и уровни	Знать функции и средства общения. Знать стратегии общения	Лекции, практические занятия, семинары

		общения. Деловое общение как прагматическая необходимость и как самоцель. Стратегии общения		
3	Конфликты и способы их урегулирования	Виды, структура, предпосылки возникновения конфликта. Понятие конфликта и барьера в общении, их структура и причины возникновения. Типология конфликтов и управление конфликтной ситуацией. Предпосылки возникновения конфликтов в процессе делового общения. Конструктивные и деструктивные конфликты. Информационные, структурные, ценностные и поведенческие конфликты. Динамика конфликта. Основные стратегии поведения в конфликте. Выбор стратегии в конкретной ситуации	Знать виды, структуру и предпосылки конфликта. Знать технология управления конфликтами	Лекции, практические занятия, семинары
4	Психологические типы гостей и взаимодействие с ними. Типы темперамента	Виды социальных взаимодействий. Многообразие проявлений взаимодействия. Стратегия взаимодействия в процессе общения. Общение в юношеском возрасте. Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения. Эффекты и ошибки межличностного восприятия. Предубеждения и предрассудки, их психологические источники	Уметь работать с трудными гостями.	Лекции, практические занятия, семинары

### 2.3. Обеспечение содержания дисциплины

Тема 1. Культура профессионального общения. Понятие профессиональной этики.

#### Занятие 1.

Цель занятия: Изучить профессиональное общение и его аспекты, основы профессиональной этики, этику в организации.

1. Ознакомление с профессиональным общением и его аспектами, основами профессиональной этики, этики в организации.

#### Тема 2. Коммуникации. Виды коммуникаций.

#### Занятие 2.

Цель занятия: Изучить основы коммуникации, виды коммуникации, коммуникация работника на предприятии.

1. Ознакомление с основами коммуникации, видами коммуникации, коммуникациями работника на предприятии.

#### Тема 3. Конфликты и способы их урегулирования.

#### Занятие 3.

Цель занятия: Изучение понятия конфликта, видов конфликтов.

1. Ознакомление с понятием конфликта, видами конфликтов.

#### Занятие 4.

Цель занятия: Изучение способов урегулирования конфликтов на предприятии, последствий конфликтов.

1. Ознакомление со способами урегулирования конфликтов на предприятии, последствиями конфликтов.

Тема 4. Психологические типы гостей и взаимодействие с ними. Типы темперамента.

#### Занятие 5.

Цель занятия: Изучение основ психологии при работе на предприятиях общественного питания.

1. Ознакомление с основами психологии при работе на предприятиях общественного питания.

#### Занятие 6.

Цель занятия: Изучение психологических типов гостей, взаимодействия с ними, понятие темперамента и его типов.

1. Ознакомление с психологическими типами гостей, взаимодействия с ними, понятия темперамента и его типов.

### 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

3.1. В процессе освоения дисциплины «Профессиональная этика и психология» используются следующие образовательные технологии:

1. Стандартные методы обучения:

- Лекции.
- Семинарские занятия.
- Устные домашние задания.

2. Методы обучения с применением интерактивных форм образовательных технологий:

- Анализ деловых ситуаций.

- Групповые дискуссии.
- Интерактивные лекции, интерактивные семинары.
- Деловые игры.

#### 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ, ИНФОРМАЦИОННОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 4.1. Рекомендуемая литература:

1. Бодалев А.А. Психология общения: М.: Издательство «Институт практической психологии», -Воронеж: «МОДЭК», 2015. -320с.
2. Быков А.К.методы активного социально-психологического обучения: учебное пособие. –М.: ТЦ Сфера,2015.-160с.
3. Вопросы психологии. Издательство НИИТ МГАФК.
4. Деловая культура и психология общения: Учебник для нач. проф. образования/Г.М.Шалимова. –М.: «Академия», 2013. –192 с.
5. Коммуникативная деятельность педагога: учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений/И.А.Колесникова; под ред. В.А. Слостенина. –М.: «Академия» 2014. – 336с.
6. Леонтьев А.А. Психология общения. (Сер. «Психология для студента».) –М.: Смысл, 2007. –365 с.
7. Рогов Е.И. психология общения. –М.: ВЛАДОС, 2014. –335с.
8. Петровский А.В., Ярошевский М.Г. Психология: Учебник для студ. высш. пед. учеб. заведений. –М.:»Академия», 2014. –512с.
9. Психологические исследования.: электрон. науч. журн. URL: <http://psystudy.ru>
10. Психологический журнал —изд-во: Институт психологии РАН.
11. Психолого-педагогический практикум: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений/[Л.С.Подымова, Л.И.Духова, Е.А.Ларина, О.А. Шиян]; под ред. В.А.Слостенина. –М.:»Академия», 2014. –224с.
12. Психология и этика делового общения: Учебник для вызов/Под ред.проф. В.Н.Лавриненко. –М.:ЮНИТИ-ДАНА,2015-415с.
13. Российский психологический журнал. Издательство «КРЕДО».
14. Социальная психология/П.С.Самыгин, С.И.Самыгин, Е.П.Ларькова. –Ростов н/Д:Феникс, 2015. –345с.
15. Электронный журнал «Психологическая наука и образование». Изд –во ГОУ ВПО Московский городской психолого-педагогический университет.

##### 4.2. Рекомендации по использованию Интернет-ресурсов и других электронных информационных источников

1. <http://www.psy.msu.ru/about/lab/semantec.html>.
2. <http://www.avpu.ru/proect/sbornik2004/161.htm>.
3. [http://www.voppsy.ru/journals\\_all/issues/1995/952/952031.htm](http://www.voppsy.ru/journals_all/issues/1995/952/952031.htm).
4. [http://www.pirao.ru/strukt/lab\\_gr1\\_det\\_p.html](http://www.pirao.ru/strukt/lab_gr1_det_p.html)

##### 4.3. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Дисциплина «Практическая психология общения. Работа с жалобами и трудными гостями» обеспечена современным технологическим оборудованием:

- мультимедийный проектор;
- ноутбук;
- напольный флип-чарт;
- классная доска.

## 5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

### 5.1. Вопросы к зачету:

1. Основы психологии общения.
2. Причины затрудненного общения. Необходимые условия эффективного общения.
3. Психология планирования и проведения служебных форм общения.
4. Приемы установления психологического контакта с клиентами.
5. Правила интервьюирования. Позиции и стили в общении.
6. Общение и знаковая система. Невербальная коммуникация.
7. Стили общения: понятие стиля и его характеристики.
8. Психологические особенности и специфика профессионального общения.
9. Механизмы взаимопонимания в процессе общения.
10. Психологическая установка в общении. Ошибки первого впечатления.
11. Оптико-кинетическая система знаков.
12. Паралингвистическая система знаков.
13. Пространственная организация общения.
14. Значение зрительного контакта в общении.
15. Условия и правила эффективного взаимодействия.
16. Стратегия, тактика и техника общения. Коммуникативные ориентации и тип общения.
17. Технические компоненты общения. Правила эффективного общения.
18. Барьеры в общении.
19. Роль общения в профессиональной деятельности.
20. Роль самопрезентации в деловом общении. Приемы расположения к себе. Положительный имидж. Репутация.

### 5.2. Вопросы для тестирования

Среди предложенных вариантов ответов выберите правильный.

Вопрос 1 . Общение это-

1. Взаимодействие людей, не имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности.
2. Взаимодействие людей, имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности.
3. Отношение к поступающей информации.

Вопрос 2. Стили общения бывают:

1. Ритуальный.
2. Манипулятивный.
3. Иронический.

Вопрос 3. Из скольких действий организуется структура акта общения:

1. 12.
2. 13.
3. 15.
4. 14.

Вопрос 4. Содержание общения:

1. Передача от человека к человеку информации.

2. Восприятие партнерами по общению друг друга.
3. Ориентация в коммуникативной ситуации.
4. Взаимооценка партнерами по общению друг друга.
5. Взаимодействие партнеров друг с другом.

Вопрос 5. Функции общения:

1. Инструментальная.
2. Интегративная.
3. Деловая.
4. Трансляционная.
5. Экспрессивная.

Вопрос 6. Виды общения:

1. Формальное.
2. Деловое.
3. Спор.
4. Духовное.
5. Светское.

Вопрос 7. Структура делового общения состоит из:

1. Коммуникативной стороны.
2. Интерактивной стороны.
3. Перцептивной стороны.
4. Субъективной стороны.

Вопрос 8. Стил ь общения это:

1. Индивидуально-психологические особенности взаимодействия между людьми.
2. Индивидуально-типологические особенности между людьми.
3. Индивидуально-субъективные особенности между людьми.

Вопрос 9. Механизм общения включает в себя:

1. Заражение.
2. Внушение.
3. Убеждение.
4. Принуждение.
5. Копирование.

Вопрос 10. Барьеры восприятия в общении бывают:

1. Эстетический барьер.
2. Барьер «возраста».
3. Состояние здоровья.
4. Некомпетентность.
5. Барьер «боязни контактов».

Вопрос 11. Невербальные средства общения являются:

1. Интерактивной стороной общения.
2. Перцептивной стороной общения.
3. Коммуникативной стороной общения.

Вопрос 12. Невербальное поведение-это:

1. Открытые социально-психологические и индивидуально психологические характеристики личности.
2. Скрытые для непосредственного наблюдателя социально- психологические и индивидуально психологические характеристики личности.

Вопрос 13. Невербальные средства общения:

1. Кинесика.
2. Дистанция.
3. Такесика.
4. Проксемика.
5. Рукопожатие.

Вопрос 14. Трактовка «взгляда в сторону означает:

1. Страх и желание уйти.
2. Не понял, повтори.
3. Пренебрежение.
4. Хочу подчинить себе.

Вопрос 15. Жесты и позы защиты:

1. Пощипывание переносицы.
2. Потирание лба.
3. Руки, скрещенные на груди.
4. Сжимание пальцев в кулак.

Вопрос 16. Просодика-это:

1. Динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя.
2. Название таких ритмико-интонационных сторон речи, как высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила удара.
3. Зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняемые выразительно-регулятивную функцию.

Вопрос 17. Трактовка доминирующего рукопожатия:

1. Рука снизу, ладонь развернута вверх.
2. Рука партнеров в одинаковом положении.
3. Рука сверху, ладонь развернута вниз.

Вопрос 18. Один из первых ученых, который изучал пространственную структуру общения:

1. Р. Экслейн.
2. Л. Винтере.
3. Э. Холл.
4. А. Шефлен.

Вопрос 19. Социальная дистанция общения варьируется на расстоянии от:

1. 45-120 см..
2. 400-750 см..
3. От 120 до 400 см

Вопрос 20. Невербальное поведение личности:

1. Создает образ партнера по общению.
2. Выражает взаимоотношения партнеров по общению.
3. Является индикатором актуальных психических состояний личности.



3. Выступает в роли уточнения, изменения понимания вербального общения, усиливает эмоциональную насыщенность сказанного.
4. Выступает в качестве показателя статусных отношений.

Вопрос 21. Вербальные средства общения являются:

1. Коммуникативной стороной общения.
2. Интерактивной стороной общения.
3. Перцептивной стороной общения.

Вопрос 22. К вербальным средствам общения относят:

1. Мимика.
2. Слова.
3. Жесты.

Вопрос 23. Величина потери информации определяется:

1. Общим несовершенством человеческой речи.
2. Невозможностью полно и точно воплотить мысли в словесные формы.
3. Наличием или отсутствием доверия к собеседнику.
4. Эмоциями.
5. Совпадением или несовпадением словарного запаса и др.

Вопрос 24. Итоговое восприятие информации:

1. 80%
2. 70%
3. 30-40%
4. 10-20%.

Вопрос 25. Ораторское искусство предполагает:

1. Умение точно формулировать свои мысли.
2. Излагать их доступным для собеседника языком.
3. Ориентироваться в обществе на реакцию собеседника.

Вопрос 26. Речь в деловом общении направлена на:

1. То, чтобы убедить собеседника в своей точке зрения и склонить к сотрудничеству.
2. То, чтобы дать понять собеседнику, что его точка зрения не актуальна в данном случае.

Вопрос 27. Убедительность определяется:

1. Психологическими факторами.
2. Самой атмосферой беседы, которая может быть благоприятной или неблагоприятной, доброжелательной или недоброжелательной.
3. Культура слов.

Вопрос 28. Из чего складывается речевая структура:

1. Словарный запас.
2. Точная передача мысли посредством слова.
3. Просторечием.
4. Чистота речи.
5. Правильное произношение слов.

Вопрос 29. Виды слушания:

1. Нерефлексивное пассивное.
2. Рефлексивное активное.
3. Продуктивное.

Вопрос 30. Составные части языка:

1. Литературный язык.
2. Просторечие.
3. Профессиональная лексика.
4. Нормативная лексика.

## 6. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Индекс	Наименование дисциплин (модулей)	Общая трудоемкость, час.	Всего, ауд. час.	Аудиторные занятия, час.			Текущий контроль, шт.			Промежу- точная аттестация	
				лекции	лабораторные работы	практические занятия, семинары	Тест	Контрольная работа	Реферат, др.	Зачет	Экзамен
ОП.03	Профессиональная этика и психология	12	12	4		8	X			X	