

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА**

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

**«Петербургский государственный университет путей сообщения**

**Императора Александра I»**

**(ФГБОУ ВО ПГУПС)**

**Ярославский филиал ПГУПС**

УТВЕРЖДАЮ

Директор Ярославского филиала ПГУПС

Епархин О.М.

«19» мая 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОГСЭ.05. ПСИХОЛОГИЯ И ЭТИКА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ**

**для специальности**

**38.02.03 Операционная деятельность в логистике**

Квалификация – **Операционный логист**

вид подготовки - базовая

Форма обучения - очная

Ярославль

2022

Рассмотрено на заседании ЦК  
дисциплин общего гуманитарного  
и социально-экономического цикла  
протокол № 10 от «12» мая 2022 г.  
Председатель Смирнов Я.А.

Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ.05. Психология и этика деловых отношений разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее ФГОС СПО) по специальности 38.02.03 Операционная деятельность в логистике (базовая подготовка), утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ № 834 от 28.07.2014 г.

**Разработчик программы:**

Серова О.А., преподаватель Ярославского филиала ПГУПС

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>6</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>11</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>13</b>

# **1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

## **1.1. Область применения рабочей программы**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 38.02.03 Операционная деятельность в логистике (базовая подготовка).

## **1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:**

Учебная дисциплина относится к общему гуманитарному и социально-экономическому учебному циклу.

## **1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины**

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь:**

У1 применять в профессиональной деятельности приемы делового общения.

**знать:**

З 1 основные правила профессиональной этики и приемы делового общения в коллективе;

З 2 особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций.

**В результате освоения учебной дисциплины происходит поэтапное формирование элементов общих и профессиональных компетенций:**

ОК1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес;

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество;

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность;

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности;

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями;

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий;

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации;

ОК 9. Ориентация в условиях частой смены технологий профессиональной деятельности.

#### **1.4. Количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:**

Максимальная учебная нагрузка обучающегося 77 часов, в том числе:  
обязательная часть – не предусмотрено;  
вариативная часть – 77 часов.

Введение рабочей программы за счет часов вариативной части направлено на расширение и углубление подготовки, определяемой содержанием обязательной части образовательной программы.

Максимальной учебной нагрузки обучающегося – 77 часов, в том числе:  
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 51 час;  
самостоятельной работы обучающегося – 26 часов.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Вид учебной работы	Объем часов
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>77</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>51</b>
<b>в том числе:</b>	
теоретическое обучение	41
практические занятия	10
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>26</b>
<b>в том числе:</b>	
- Подготовка эссе	1
- Анализ и систематизация пройденного учебного материала (составление кластера, ментальной карты, анализ практических ситуаций)	7
- Разработка интеллектуального продукта на основе пройденного материала (разработка практических рекомендаций, этического кодекса)	6
- Представление самостоятельно изученного материала (подготовка публичного выступления, презентации)	9
- Самодиагностика личности	3
<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</b>	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Введение в учебную дисциплину</b>		<b>3</b>	
<b>Тема 1.1. Наука психология</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Актуальность и области изучения психологии. Историческая справка. Понятие психики. Многообразие психических явлений. Отрасли психологии и науки, с которыми она взаимосвязана. Роль психологии в деловых отношениях современного общества и в частности, трудовой деятельности операционного логиста.	2	1
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Подготовка эссе на тему «Роль психологии в деятельности операционного логиста»	1	3
<b>Раздел 2. Психология общения</b>		<b>24</b>	
<b>Тема 2.1. Понятие общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Актуальность изучения психологии общения в контексте деловых взаимоотношений. Понятие, стороны, функции, виды общения. Коммуникативный акт.	2	1
<b>Тема 2.2. Средства, механизмы и барьеры общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Вербальные и невербальные средства общения. Механизмы общения: идентификация, эмпатия, рефлексия. Понятие барьеров общения. Психологические и социальные барьеры общения.	2	2
<b>Тема 2.3. Стили делового общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Понятие признаки делового общения. Стили делового общения.	2	2
	<b>Практическое занятие</b> 1. Выявление и анализ коммуникативных способностей личности	2	3
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Анализ и систематизация пройденного учебного материала: Составление кластера на тему «Общение и его характеристики»	2	3
<b>Тема 2.4. Взаимодействие в деловом общении</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Теория трансактного анализа (Э. Берн). Трансакции, способствующие эффективному общению.	2	2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	1	3

	Самодиагностика индивидуальных особенностей личности на тему «Позиция в общении»		
<b>Тема 2.5. Репрезентативные системы</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	2
	Репрезентативные системы и их типы. Вербальные и невербальные признаки визуалов, аудиалов, кинестетиков и дискретов. Психологические техники, способствующие эффективному взаимодействию с представителями различных типов репрезентативных систем.		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Разработка интеллектуального продукта на основе пройденного материала: Составление практических рекомендаций на тему «Эффективное общение с представителями различных типов репрезентативных систем».	2	3
<b>Тема 2.6. Слушание в деловом общении</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	2
	Понятие и роль слушания в общении. Виды слушания. Приемы эффективного слушания. Правила эмпатического слушания.		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Самодиагностика индивидуальных особенностей личности на тему «Оценка навыков слушания»	1	3
<b>Тема 2.7. Первое впечатление</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	2
	Роль первого впечатления в деловом общении. Ошибки и факторы социального восприятия. Эффект ореола.		
<b>Тема 2.8. Механизмы социального воздействия</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	2
	Механизмы социального воздействия: убеждение, эмоциональное заражение, внушение. Позитивные и негативные аспекты.		
<b>Раздел 3. Формы делового взаимодействия</b>		<b>22</b>	
<b>Тема 3.1. Деловая беседа</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	1
	Понятие, функции и этапы деловой беседы. Приемы эффективного ведения деловой беседы.		
<b>Тема 3.2. Техники и тактики аргументирования</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	2
	Понятие аргументов. Основные методы аргументирования. Тактики эффективного построения доказательной базы.		
	<b>Практическое занятие</b> 2. Ролевая игра «Групповая дискуссия»	2	3
<b>Тема 3.3. Деловые</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	2



<b>переговоры</b>	Понятие и функции деловых переговоров. Правила ведения переговорного процесса.		
	<b>Практическое занятие</b> 3. Деловая игра «Переговоры»	2	3
<b>Тема 3.4. Публичные выступления</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	2
	Публичное выступление и его структура. Правила грамотного составления текста. Поведение на публике.		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Представление самостоятельно изученного материала: Подготовка обучающимися индивидуальных публичных выступлений на тему «Этнические особенности делового общения в разных странах мира (Англии, Франции, Германии, США, Японии и др.)».	6	3
<b>Тема 3.5. Этнические особенности делового общения в разных странах мира</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	3
	Публичные выступления обучающихся на тему «Этнические особенности делового общения в разных странах мира (Англии, Франции, Германии, США, Японии и др.)». Сравнительный анализ.		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Анализ и систематизация пройденного учебного материала: Составление ментальной карты на тему «Формы делового общения»	2	3
<b>Раздел 4. Этика и этикет в деловом общении</b>		<b>15</b>	
<b>Тема 4.1. Понятие об этике и этикете</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	1
	Понятие об этике и этикете. Роль этики и этикета в трудовой сфере. Правила взаимодействия по вертикали и по горизонтали внутри организации. Основные этические принципы.		
<b>Тема 4.2. Основные правила этикета в деловом общении</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	2
	Этикет общения по телефону и деловой переписки. Цифровой этикет.		
	<b>Практическое занятие</b> 4. Этические нормы в общении и в профессиональной деятельности.	2	3
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Разработка интеллектуального продукта на основе пройденного материала: Разработка этического кодекса для операционного логиста.	4	3
<b>Тема 4.3. Имидж делового человека</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	2
	Понятие об имидже. Роль имиджа в деловой среде. Особенности делового стиля мужчин и		

	женщин.		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Представление самостоятельно изученного материала: Подготовка обучающимися презентаций на темы: «Образ делового мужчины», «Образ деловой женщины».	3	3
<b>Раздел 5. Конфликты и стрессы в деловом общении</b>		<b>13</b>	
<b>Тема 5.1. Конфликты в деловом общении</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Понятие, функции, структура и виды конфликтов. Развитие конфликта. Эскалация конфликтогенов.	2	2
<b>Тема 5.2. Эффективное разрешение конфликтов</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Стратегии разрешения конфликтов. Правила поведения в конфликтной ситуации.	2	2
	<b>Практическое занятие</b> 5. Конфликты в профессиональной деятельности.	2	3
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Анализ и систематизация пройденного учебного материала: Психологический анализ конфликтной ситуации в одном из кинофильмов или литературном произведении.	3	3
	<b>Тема 5.3. Стрессы в деловой среде</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Понятие, виды и функции стрессов. Физиологические основы стресса. Эффективные способы преодоления стрессовых ситуаций.	3
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Самодиагностика индивидуальных особенностей личности на тему «Стрессоустойчивость и копинг-поведение»	1	3
<b>Всего</b>		<b>77</b>	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1. Материально-техническое обеспечение**

Реализация рабочей программы учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета социально-экономических дисциплин.

Оборудование учебного кабинета:

специализированная учебная мебель: рабочее место преподавателя, оборудованное компьютером, посадочные места для обучающихся;

технические средства обучения: компьютер, акустические колонки музыкальный центр.

учебно-наглядные пособия: электронные плакаты, презентации

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

Перечень рекомендуемой учебной литературы, информационных ресурсов сети Интернет.

Основная учебная литература:

1. Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие/ И.П. Кошечкина -ФОРУМ: ИНФРА-М, 2018,2020,2021-304с.(СПО)

2.Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для СПО / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 161 с. ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://urait.ru/bcode/456734>

3. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для СПО / Н. Ю. Родыгина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 431 с. ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://urait.ru/bcode/444374>

Дополнительная учебная литература:

1. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для СПО / В. В. Собольников, Н. А. Костенко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 202 с. ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://urait.ru/bcode/455243>

2.Кашапов, М. М. Основы конфликтологии : учебное пособие для СПО / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 116 с. ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://urait.ru/bcode/454235>

#### **3.3. Выполнение требований ФГОС в части использования активных и интерактивных форм обучения**

В целях реализации компетентностного подхода рабочая программа предусматривает использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в целях формирования и развития общих и профессиональных компетенций:

Тема 3.2. ТЕХНИКИ И ТАКТИКИ АРГУМЕНТИРОВАНИЯ в форме ролевой дискуссии;

Тема 3.3. ДЕЛОВЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ в форме деловой игры;

Тема 3.5. ЭТНИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ В РАЗНЫХ СТРАНАХ МИРА в форме конференции.

Темы: 2.3. СТИЛИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ; 4.2. ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА ЭТИКЕТА В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ; 5.2. ЭФФЕКТИВНОЕ РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТОВ в форме сотрудничества в подгруппах.

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Оценка качества освоения учебной дисциплины включает текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию.

Текущий контроль успеваемости осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий в соответствии с фондом оценочных средств по учебной дисциплине.

<b>Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
<b>Умения:</b>	
умение 1- применять в профессиональной деятельности приемы делового общения.	Практические занятия, индивидуальные задания самостоятельной работы
<b>Знания:</b>	
знание 1- основные правила профессиональной этики и приемы делового общения в коллективе.	Практические занятия, индивидуальные задания самостоятельной работы, контрольные оценочные материалы
знание 2- особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций.	Практические занятия, индивидуальные задания самостоятельной работы, контрольные оценочные материалы