Частное профессиональное образовательное учреждение
Вологодский кооперативный колледж

Рабочая программа учебной дисциплины

Профессиональная этика и деловое общение

38.02.04 Коммерция (по отраслям)

Форма обучения: *очная, заочная*

Вологда - 2016 г.

Рассмотрена цикловой комиссией
технологии и сервиса
Протокол № 1 от 07.09. 2016 г.
Председатель цикловой комиссии
_____ М.И. Гадаева

Утверждаю
Зам. директора по учебной работе
_____ И.Н. Кириллова

Согласовано
Зам. директора по методической работе
_____ Е.И. Панчук

Организация-разработчик: ЧПОУ Вологодский кооперативный колледж

Разработчик:
Майорова Наталия Васильевна, преподаватель ЧПОУ Вологодский кооперативный колледж

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС СПО) по специальности 38.02.04 Коммерция (по отраслям)

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС СПО и потребностями рынка труда. Рекомендуется для использования в учебном процессе.

ТК «Интро»
рук. подразд. переводчик _____ Протасова И.В.
Место работы, должность подпись ФИО

МП

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12
5. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ	13
6. ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	14

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Профессиональная этика и деловое общение

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 38.02.04 Коммерция (по отраслям).

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалиста среднего звена: общепрофессиональная дисциплина

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

уметь:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- применять правила делового этикета в профессиональной деятельности;
- регулировать конфликтные ситуации в организации

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.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

по очной форме обучения

максимальной учебной нагрузки обучающегося 90 часов, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 60 часов;
самостоятельной работы обучающегося 30 часов.

по заочной форме обучения

максимальной учебной нагрузки обучающегося 90 часов, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 8 часов;
самостоятельной работы обучающегося 82 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	*Объем часов*	
	очная	*заочная*
Максимальная учебная нагрузка (всего)	*90*	*90*
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	*60*	*8*
в том числе:		
лабораторные работы	-	-
практические занятия	*28*	*2*
курсовая работа (проект) (*если предусмотрено)*	-	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	*30*	*82*
в том числе:		
Работа с конспектом и литературой	*8*	*50*
Подготовка отчета «Самоанализ по результатам тестирования»	*6*	*4*
Ведение дневника наблюдений по использованию невербальных средств общения студентом группы	*2*	*4*
Подготовка отчета «Невербальные средства общения в профессиональной деятельности обучающегося»	*2*	*4*
Подготовка рефератов	*2*	*4*
Подготовка презентации на тему по выбору:	*2*	*4*
Подготовка отчета на тему «Анализ используемых приемов манипуляции в межличностном взаимодействии»	*2*	*4*
Подготовка отчета на тему «Ошибки общения по телефону»	*2*	*4*
Подготовка отчета на тему «Личная профессиональная программа развития».	*2*	*4*
Промежуточная аттестация в форме	*Контрольная работа*	*Контрольная работа*

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Профессиональная этика и деловое общение»

Очная форма обучения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов				Уровень освоения
		Максимальная	Теория	ПЗ	Самостоятельная	
1	2	3	4	5	6	7
Профессиональная этика и деловое общение		**90**	**32**	**28**	**30**	
Раздел 1. Психологические аспекты делового общения						
Тема 1.1 Психология общения как область психологических знаний	**Содержание учебного материала**	**6**	**2**	**2**	**2**	
	1 Общение как ведущая деятельность. Понятие об общении и деятельности. Особенности межличностного взаимодействия собеседников. Виды и функции общения. Психология общения.		2		*2*	*2,3/ ОК 04 ПК 1,7*
	Практические занятия			**2**		
	2 Общение в профессиональной деятельности коммерсанта (формирование навыков общения в форме проведения тренинговых упражнений)			2		*2,3/ ОК 04 ПК 1,7*
	Самостоятельная работа обучающихся: выполнение домашних заданий по теме, работа с конспектом и литературой				2	*2,3/ ОК 04 ПК 1,7*
Тема 1.2 Индивидуально-психологические основы делового общения	**Содержание учебного материала**	**15**	**6**	**4**	**5**	
	3 Закономерности психической деятельности. Общение и темперамент. Общение с различными по характеру собеседниками. Психологическая совместимость		2		*2*	*2,3/ ОК 02 ПК 1,7*
	4 Психологические особенности личности и их проявление в профессиональных отношениях и деятельности. Мотивационная сфера. Условия, определяющие профессиональную мотивацию. Факторы успешности		2		*2*	*2,3/ ОК 05 ПК 1,7*
	5 Стиль отношений в коллективе. Работа в команде. Роли и ролевые ожидания. Социально-психологический климат и сотрудничество в коллективе		2		*1*	*2,3/ ОК 03 ПК 1,2*

	Практические занятия				**4**		
	6 Специфика психических познавательных процессов в профессиональной деятельности коммерсанта				2		*2,3/ ОК 02 ПК 1,7*
	7 Индивидуально-психологические особенности личности специалиста: темперамент, профессиональные способности				2		*2,3/ ОК 02 ПК 1,7*
	Самостоятельная работа обучающихся: Выполнение домашних заданий по теме, работа с конспектом и литературой; разработка «Личной профессиональной программы развития»; подготовка отчета «Самоанализ по результатам тестовых заданий						*2,3/ ОК 07 ПК 1,7*
Тема. 1.3 Коммуникация и психология общения в коммерции	**Содержание учебного материала**	**24**	**8**	**8**	**8**		
	8 Психологические аспекты общения с покупателями. Правило первого впечатления и его ошибки. Механизмы процесса восприятия: идентификация, рефлексия, эмпатия. Причины неэффективны коммуникаций		2		*2*		*2,3/ ОК 10 ПК 1,6*
	9 Ассертивное (уверенное) поведение специалиста. Эмоциональная компетентность. Работа с возражениями. Конструктивная критика в работе менеджера		2		*2*		*2,3/ ОК 06 ПК 1,1*
	10 Конфликты в сфере обслуживания: причины, виды, динамика развития. Психологические и нравственные последствия конфликтов. Типы покупателей в конфликтной ситуации		2		*2*		*2,3/ ОК 06 ПК 1,1*
	11 Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликтных ситуациях. Профилактика конфликтов в организации		2		*2*		*2,3/ ОК 01 ПК 1,1*
	Практические занятия			**8**			
	12 Коммуникативные и психологические барьеры в общении (в форме тренинговых упражнений)			2			*2,3/ ОК 06 ПК 1,1*
	13 Анализ реакций на критику в процессе общения, провоцирование критики. Изучение конструктивных критических высказываний			2			*2,3/ ОК 04 ПК 1,7*
	14 Деловая игра «Жалоба» (изучение динамики развития конфликта)			2			*2,3/ ОК 04 ПК 1,7*
	15 Решение ситуационных задач на тему «Мое поведение в конфликте»			2			*2,3/ ОК 04 ПК 1,7*
	Самостоятельная работа обучающихся: Выполнение домашних заданий по теме, работа с конспектом и литературой						*2,3/ ОК 04 ПК 1,7*
Раздел 2. Этическая культура общения в профессиональной деятельности							
Тема 2.1	**Содержание учебного материала**	**6**	**2**	**2**	**2**		

Этика делового общения как социально-психологическая основа профессиональных деловых отношений	16	Понятие о морали, этике. Критерии социального поведения людей. Профессиональная этика и этикет. Основные принципы. Речевая культура делового разговора		2		*2*	*2,3/ ОК 10 ПК 1,7*
		Практические занятия			**2**		
	17	Анализ моральных проблем и принятие этических решений			2		*2,3/ ОК 10 ПК 1,7*
		Самостоятельная работа обучающихся: Выполнение домашних заданий по теме, работа с конспектом и литературой Подготовка рефератов на тему по выбору: – Деловая этика в США – Деловая этика в Англии – Деловая этика в Германии – Деловая этика в Франции – Деловая этика в Китае – Деловая этика в Японии – Деловая этика в странах Арабского Востока					*2,3/ ОК 10 ПК 1,7*
Тема 2.2 Культура делового общения		**Содержание учебного материала**	**37**	**12**	**12**	**13**	
	18	Речевая культура делового разговора. Техника речи. Основные требования к деловой речи. Правила ораторского искусства. Формы деловой коммуникации в обслуживании (переговоры, дискуссия, презентация, консультации). Консультации: подготовка и эффективное проведение. Постановка, виды вопросов		2		*2*	*2,3/ ОК 10 ПК 1,1; 1,7*
	19	Ведение коммерческих переговоров. Подготовка и порядок ведения переговорного процесса. Тактики ведения переговоров. Нравственные аспекты деловых взаимоотношений. Правила общения в сложных ситуациях. Манипулятивные приемы в процессе переговоров. Техники защиты от манипуляций.		2		*2*	*2,3/ ОК 10 ПК 1,1; 1,7*
	20	Дистанционное речевое общение: телефонный разговор, письма, факсы и электронная корреспонденция. Правила ведения делового телефонного разговора		2		*2*	*2,3/ ОК 10 ПК 1,1; 1,7*
	21	Невербальная культура делового общения. Организация пространства и зоны общения. Невербальные средства повышения делового статуса		2		*2*	*2,3/ ОК 10 ПК 1,1; 1,7*
	22	Влияние эмоциональных состояний на результат делового общения Стресс. Депрессия. Агрессия. Профессиональный стресс. Причины профессионального стресса и основные показатели		2		*2*	*2,3/ ОК 10 ПК 1,1; 1,7*

	23	Речевая культура делового разговора. Техника речи. Основные требования к деловой речи. Правила ораторского искусства		2		3	2,3/ ОК 10 ПК 1,1; 1,7
		Практические занятия			**12**		
	24	Развитие лидерского потенциала коммерсанта (в форме тренинговых упражнений)			2		2,3/ ОК 10 ПК 1,1; 1,7
	25	Приемы делового и управленческого общения в профессиональной деятельности коммерсанта (в форме тренинговых упражнений)			2		2,3/ ОК 10 ПК 1,1; 1,7
	26	Модели работы со стандартными претензиями и возражениями в торговле (в форме тренинговых упражнений)			2		2,3/ ОК 10 ПК 1,1; 1,7
	27	Деловая игра «Купи-продай» (отработка правил аргументирования)			2		2,3/ ОК 10 ПК 1,1; 1,7
	28	Решение ситуационных задач на тему «Манипулятивные техники в профессиональной деятельности коммерсанта»			2		2,3/ ОК 10 ПК 1,1; 1,7
	29	Анализ конкретных ситуаций общения по телефону			2		2,3/ ОК 10 ПК 1,1; 1,7
		Самостоятельная работа обучающихся: Выполнение домашних заданий по теме, работа с конспектом и литературой; Ведение дневника наблюдений по использованию невербальных средств общения студентом группы; подготовка отчета на тему «Анализ используемых приемов манипуляции в межличностном взаимодействии»; подготовка отчета «Невербальные средства общения в профессиональной деятельности обучающегося; подготовка презентации на тему по выбору; подготовка отчета на тему «Ошибки общения по телефону».					2,3/ ОК 10 ПК 1,1; 1,7
Контрольная работа				2			
		Всего	**90**	**32**	**28**	**30**	

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)

Заочная форма обучения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов				Уровень освоения
		Максимальная	Теория	ПЗ	Самостоятельная	
1	2	3	4	5	6	7
Профессиональная этика и деловое общение		90	6	2	82	
Раздел 1. Психологические аспекты делового общения						
Тема 1.1 Психология общения как область психологических знаний	**Содержание учебного материала**					
	1 Общение как ведущая деятельность. Понятие об общении и деятельности. Особенности межличностного взаимодействия собеседников. Виды и функции общения. Психология общения.	4	2		2	2,3/ ОК 04 ПК 1,7
	Практические занятия					
	2 Общение в профессиональной деятельности коммерсанта (формирование навыков общения в форме проведения тренинговых упражнений)	2		2		2,3/ ОК 04 ПК 1,7
	Самостоятельная работа обучающихся: выполнение домашних заданий по теме, работа с конспектом и литературой					2,3/ ОК 04 ПК 1,7
Тема 1.2 Индивидуально-психологические основы делового общения	**Содержание учебного материала**					
	3 Закономерности психической деятельности. Общение и темперамент. Общение с различными по характеру собеседниками. Психологическая совместимость	4	1		3	2,3/ ОК 02 ПК 1,7
	4 Психологические особенности личности и их проявление в профессиональных отношениях и деятельности. Мотивационная сфера. Условия, определяющие профессиональную мотивацию. Факторы успешности	4			4	2,3/ ОК 05 ПК 1,7
	5 Стиль отношений в коллективе. Работа в команде. Роли и ролевые ожидания. Социально-психологический климат и сотрудничество в коллективе	3			3	2,3/ ОК 03 ПК 1,2

	Практические занятия						
	6	Специфика психических познавательных процессов в профессиональной деятельности коммерсанта	2			2	2,3/ ОК 02 ПК 1,7
	7	Индивидуально-психологические особенности личности специалиста: темперамент, профессиональные способности	2			2	2,3/ ОК 02 ПК 1,7
	Самостоятельная работа обучающихся: Выполнение домашних заданий по теме, работа с конспектом и литературой; разработка «Личной профессиональной программы развития»; подготовка отчета «Самоанализ по результатам тестовых заданий						2,3/ ОК 07 ПК 1,7
Тема. 1.3 Коммуникация и психология общения в коммерции	**Содержание учебного материала**						
	8	Психологические аспекты общения с покупателями. Правило первого впечатления и его ошибки. Механизмы процесса восприятия: идентификация, рефлексия, эмпатия. Причины неэффективны коммуникаций	4			4	2,3/ ОК 10 ПК 1,6
	9	Ассертивное (уверенное) поведение специалиста. Эмоциональная компетентность. Работа с возражениями. Конструктивная критика в работе менеджера	4			4	2,3/ ОК 06 ПК 1,1
	10	Конфликты в сфере обслуживания: причины, виды, динамика развития. Психологические и нравственные последствия конфликтов. Типы покупателей в конфликтной ситуации	4			4	2,3/ ОК 06 ПК 1,1
	11	Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликтных ситуациях. Профилактика конфликтов в организации	4			4	2,3/ ОК 01 ПК 1,1
	Практические занятия						
	12	Коммуникативные и психологические барьеры в общении (в форме тренинговых упражнений)	2			2	2,3/ ОК 06 ПК 1,1
	13	Анализ реакций на критику в процессе общения, провоцирование критики. Изучение конструктивных критических высказываний	2			2	2,3/ ОК 04 ПК 1,7
	14	Деловая игра «Жалоба» (изучение динамики развития конфликта)	2			2	2,3/ ОК 04 ПК 1,7
	15	Решение ситуационных задач на тему «Мое поведение в конфликте»	2			2	2,3/ ОК 04 ПК 1,7
	Самостоятельная работа обучающихся: Выполнение домашних заданий по теме, работа с конспектом и литературой						2,3/ ОК 04 ПК 1,7
Раздел 2. Этическая культура общения в профессиональной деятельности							
Тема 2.1	**Содержание учебного материала**						

Этика делового общения как социально-психологическая основа профессиональных деловых отношений	16	Понятие о морали, этике. Критерии социального поведения людей. Профессиональная этика и этикет. Основные принципы. Речевая культура делового разговора	4	1		*3*	*2,3/ ОК 10 ПК 1,7*
		Практические занятия					
	17	Анализ моральных проблем и принятие этических решений	2			*2*	*2,3/ ОК 10 ПК 1,7*
		Самостоятельная работа обучающихся: Выполнение домашних заданий по теме, работа с конспектом и литературой Подготовка рефератов на тему по выбору: – Деловая этика в США – Деловая этика в Англии – Деловая этика в Германии – Деловая этика в Франции – Деловая этика в Китае – Деловая этика в Японии – Деловая этика в странах Арабского Востока					*2,3/ ОК 10 ПК 1,7*
Тема 2.2 Культура делового общения		**Содержание учебного материала**					
	18	Речевая культура делового разговора. Техника речи. Основные требования к деловой речи. Правила ораторского искусства. Формы деловой коммуникации в обслуживании (переговоры, дискуссия, презентация, консультации). Консультации: подготовка и эффективное проведение. Постановка, виды вопросов	4			*4*	*2,3/ ОК 10 ПК 1,1; 1,7*
	19	Ведение коммерческих переговоров. Подготовка и порядок ведения переговорного процесса. Тактики ведения переговоров. Нравственные аспекты деловых взаимоотношений. Правила общения в сложных ситуациях. Манипулятивные приемы в процессе переговоров. Техники защиты от манипуляций.	4			*4*	*2,3/ ОК 10 ПК 1,1; 1,7*
	20	Дистанционное речевое общение: телефонный разговор, письма, факсы и электронная корреспонденция. Правила ведения делового телефонного разговора	4			*4*	*2,3/ ОК 10 ПК 1,1; 1,7*
	21	Невербальная культура делового общения. Организация пространства и зоны общения. Невербальные средства повышения делового статуса	4			*4*	*2,3/ ОК 10 ПК 1,1; 1,7*
	22	Влияние эмоциональных состояний на результат делового общения Стресс. Депрессия. Агрессия. Профессиональный стресс. Причины профессионального стресса и основные показатели	4			*4*	*2,3/ ОК 10 ПК 1,1; 1,7*

	23	Речевая культура делового разговора. Техника речи. Основные требования к деловой речи. Правила ораторского искусства	5			5	2,3/ ОК 10 ПК 1,1; 1,7
	Практические занятия						
	24	Развитие лидерского потенциала коммерсанта (в форме тренинговых упражнений)	2			2	2,3/ ОК 10 ПК 1,1; 1,7
	25	Приемы делового и управленческого общения в профессиональной деятельности коммерсанта (в форме тренинговых упражнений)	2			2	2,3/ ОК 10 ПК 1,1; 1,7
	26	Модели работы со стандартными претензиями и возражениями в торговле (в форме тренинговых упражнений)	2			2	2,3/ ОК 10 ПК 1,1; 1,7
	27	Деловая игра «Купи-продай» (отработка правил аргументирования)	2			2	2,3/ ОК 10 ПК 1,1; 1,7
	28	Решение ситуационных задач на тему «Манипулятивные техники в профессиональной деятельности коммерсанта»	2			2	2,3/ ОК 10 ПК 1,1; 1,7
	29	Анализ конкретных ситуаций общения по телефону	2			2	2,3/ ОК 10 ПК 1,1; 1,7
	Самостоятельная работа обучающихся: Выполнение домашних заданий по теме, работа с конспектом и литературой; Ведение дневника наблюдений по использованию невербальных средств общения студентом группы; подготовка отчета на тему «Анализ используемых приемов манипуляции в межличностном взаимодействии»; подготовка отчета «Невербальные средства общения в профессиональной деятельности обучающегося; подготовка презентации на тему по выбору; подготовка отчета на тему «Ошибки общения по телефону».					2,3/ ОК 10 ПК 1,1; 1,7
Контрольная работа			2	2			
		Всего	**90**	**6**	**2**	**82**	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует: наличия учебного кабинета междисциплинарных курсов для проведения лекционных занятий, презентаций, семинаров.

Оборудование учебного кабинета междисциплинарных курсов:

- посадочные места по количеству обучающихся
- рабочее место преподавателя
- учебная доска
- комплекты учебно-наглядных пособий для практических работ в том числе видеосюжеты по теме «Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликтных ситуациях» и «Манипулятивные техники», сборник практических заданий по дисциплине «Профессиональная этика и деловое общение».

Технические средства обучения: мультимедиапроектор, DVD-плеер.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Нормативно – правовые акты

1. Конституция Российской Федерации : от 30.12.2008 № 6-ФКЗ (в действующей редакции) [Электронный ресурс] / СПС «КонсультантПлюс» // ЗАО «КонсультантПлюс». – Электрон. текстовые дан. – Еженед. обновление.
2. Гражданский кодекс Российской Федерации Ч. 1,2,4 М., 2007. (в действующей редакции) [Электронный ресурс] / СПС «КонсультантПлюс» // ЗАО «КонсультантПлюс». – Электрон. текстовые дан. – Еженед. обновление.
3. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30 декабря 2001 г. № 197-ФЗ (ТК РФ) (в действующей редакции) [Электронный ресурс] / СПС «КонсультантПлюс» // ЗАО «КонсультантПлюс». – Электрон. текстовые дан. – Еженед. обновление.

Основные источники

4. Блюм М.А., Герасимов Б.И., Молоткова Н.В. Этика деловых отношений.-М.:ФОРУМ, 2012.-224 с.
5. Дусенко С.В. Профессиональная этика и этикет.-М.: Академия, 2011.-2254 с.
6. Ефимова, Н.С. Психология общения. Практикум по психологии [Текст] : учеб. пособие для спо / Н. С. Ефимова. - М. : ИД Форум - Инфра-М, 2015. - 191, [1] с.

Дополнительные источники

7. Бороздина Г.В. Психология и этика делового общения: учебник / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; ред. Г. В. Бороздина. - М. : Юрайт, 2013. - 463 с.
8. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. – СПб.:2010.- 384с.
9. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений.-М.:ИНФРА-М, 2013.-383 с.
10. Кононович К. Игры в тренинге. – Спб.: 2010.-128с.
11. Кошевая, И.П. Профессиональная этика и психология делового общения : учеб. пособие для спо / И. П. Кошевая, А. А. Канке. - М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2009. - 304 с. : ил. - (Профессиональное образование). - Библиогр.: с. 298-300
12. Леонов Н.И. Конфликты и конфликтное поведение. Учебное пособие. – Спб.: Питер, 2005.- 240с.
13. Маклаков А.Г. Общая психология. – СПб.: Питер, 2008.- 583с.
14. Психология и этика делового общения. Под ред. В.Н.Лавринанко - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008.-415с.
15. Самыгин С.И.. Деловое общение: учеб. пособие / С. И. Самыгин, А. М. Руденко. - 3-е изд., стер. - М. : КноРус, 2012.

Интернет-ресурсы:

№ п/п	Наименование ресурса	Электронный адрес
1	Техэксперт	http://docs.cntd.ru/document
2	Главный Портал Индустрии гостеприимства и питания	http://www.horeca.ru/
3	Сводный каталог переодики библиотек России	http://mars.arbicon.ru/
4	Форум Мир ресторатора	http://forum.mir-restoratora.ru/
5	Форум Общепит	http://bishelp.ru/forum/
6	Словари по этике и психологии	http://ethics.academic.ru/

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умения	
применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	Отчет по внеаудиторной самостоятельной работе
использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Устный опрос
применять правила делового этикета в профессиональной деятельности	Письменный опрос
регулировать конфликтные ситуации в организации	Защита практической работы
Знания	
взаимосвязь общения и деятельности	Устный опрос
цели, функции, виды и уровни общения	Письменный опрос
роли и ролевые ожидания в общении	Устный опрос
виды социальных взаимодействий	Устный опрос
механизмы взаимопонимания в общении	Устный опрос
техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	Письменный опрос
этические принципы общения	Устный опрос
источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Письменный опрос

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся сформированность профессиональных компетенций

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результатов	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
ПК 1.1. Участвовать в установлении контактов с деловыми партнерами, заключать договора и контролировать их выполнение,	- грамотно применены техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности - грамотно применены правила слушания - правильно применены техники ведения	*Индивидуальный, фронтальный устный опрос и письменный опрос Оценка на практических*

предъявлять претензии и санкции.	беседы - точно применены техники убеждения - своевременно использованы приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения - не нарушены этические принципы общения - во время и грамотно применены способы разрешения конфликтов - грамотное ориентирование в видах социальных взаимодействий	*занятиях*
ПК 1.2. На своем участке работы управлять товарными запасами и потоками, организовывать работу на складе, размещать товарные запасы на хранение.	- грамотное умение ориентироваться в ситуациях, возникающих в процессе обслуживания - во время и грамотно применены способы разрешения конфликтов - грамотно применены техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	*Фронтальный устный опрос*
ПК 1.6. Участвовать в работе по подготовке организации к добровольной сертификации услуг.	- грамотно применены техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности - точно применены техники убеждения - своевременно использованы приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	*Индивидуальный, фронтальный устный опрос и письменный опрос Уровень выполнения заданий на практических занятиях*
ПК 1.7. Применять в коммерческой деятельности методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения.	- не нарушены этические принципы общения - грамотное умение ориентироваться в ситуациях, возникающих в процессе обслуживания - во время и грамотно применены способы разрешения конфликтов - грамотно применены техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности - грамотно применены правила слушания - правильно применены техники ведения беседы - точно применены техники убеждения - своевременно использованы приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	*Индивидуальный, фронтальный устный опрос и письменный опрос Уровень выполнения заданий на практических занятиях*

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	- демонстрация интереса к будущей профессии.	*Индивидуальный, фронтальный устный опрос и письменный опрос Уровень выполнения заданий на практических занятиях*
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	- обоснование выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач в области межличностного общения; - демонстрация эффективности и качества выполнения профессиональных задач.	*Индивидуальный, фронтальный устный опрос и письменный опрос Уровень выполнения заданий на практических занятиях*
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	- демонстрация способности принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	*Индивидуальный, фронтальный устный опрос и письменный опрос Уровень выполнения заданий на практических занятиях*
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	- нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	*Индивидуальный, фронтальный устный опрос и письменный опрос Уровень выполнения заданий на практических занятиях*
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	- демонстрация навыков использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	*Индивидуальный, фронтальный устный опрос и письменный опрос Уровень выполнения заданий на практических*

		занятиях
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	- взаимодействие с обучающимися и преподавателями в ходе обучения.	*Индивидуальный, фронтальный устный опрос и письменный опрос Уровень выполнения заданий на практических занятиях*
ОК 7. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	- планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня.	*Индивидуальный, фронтальный устный опрос и письменный опрос Уровень выполнения заданий на практических занятиях*
ОК 10. Логически верно, аргументировано и ясно излагать устную и письменную речь.	- точное владение большим активным запасом слов; - правильное обоснование выбора и применения приемов делового и управленческого общения в устной и письменной форме	*Индивидуальный, фронтальный устный опрос и письменный опрос Уровень выполнения заданий на практических занятиях*

5. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ

Менеджер по продажам должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность

ОК 1. 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. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 10. Логически верно, аргументированно и ясно излагать устную и письменную речь.

Менеджер по продажам должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими основным видам профессиональной деятельности:

ПК 1.1. Участвовать в установлении контактов с деловыми партнерами, заключать договора и контролировать их выполнение, предъявлять претензии и санкции.

ПК 1.2. На своем участке работы управлять товарными запасами и потоками, организовывать работу на складе, размещать товарные запасы на хранение.

ПК 1.6. Участвовать в работе по подготовке организации к добровольной сертификации услуг.

ПК 1.7. Применять в коммерческой деятельности методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения.

6. ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

По итогам изучения дисциплины предусмотрена контрольная работа (письменно) по очной и заочной форме обучения. Контрольная работа состоит из 6 вариантов по 3 задания (два - теоретических, одно-практическое).

Примерный перечень теоретических вопросов для контрольной работы

1. Определить значение общения в профессиональной деятельности менеджера.
2. Определить причины неэффективных коммуникаций. Привести примеры психологических и коммуникативных барьеров.
3. Дать характеристику людей с разным типом темперамента. Раскрыть основные техники общения с представителем каждого психологического типа.
4. Определить значение памяти в профессиональной деятельности менеджера. Дать определение, привести примеры. Раскрыть методы тренировки и развития памяти.
5. Определить значение восприятия в профессиональной деятельности менеджера. Дать определение, привести примеры. Раскрыть основные «ошибки» восприятия.
6. Определить значение внимания в профессиональной деятельности менеджера. Дать определение, привести примеры. Раскрыть приемы привлечения внимания.
7. Дать определение понятия «профессиональный стресс», «стрессоустойчивость». Раскрыть причины профессионального стресса, определить условия формирования стрессоустойчивости в сфере обслуживания.
8. Раскрыть модели работы со стандартными претензиями и возражениями в сфере обслуживания.
9. Раскрыть алгоритм ведения коммерческих переговоров (подготовка и порядок ведения переговорного процесса). Рассмотреть тактики ведения переговоров.
10. Раскрыть значение конструктивной критики в профессиональной деятельности. Рассмотреть основные виды.
11. Раскрыть роль конфликта в профессиональной деятельности менеджера. Дать определение. Рассмотреть динамику развития, его значение и структуру.
12. Раскрыть основные способы профилактики разрешения конфликтов. Определить их достоинства и недостатки. Объяснить на примере производственных ситуаций.
13. Раскрыть виды психологического воздействия. Определить значение в профессиональной деятельности.

14. Определить требования к речевой культуре делового разговора. Рассмотреть основные речевые ошибки. Раскрыть правила ораторского искусства.
15. Раскрыть правила делового общения по телефону.

Примерный перечень практических заданий для контрольной работы

1. Решить производственные задачи, используя приемы аргументации и тактики повышения эффективности общения.
2. Подготовить презентацию, используя основные техники и приемы.
3. На основе конкретной ситуации дать характеристику сотрудника, определить основные техники общения.
4. Решить конфликтные ситуации (определить вид, причины, стратегии поведения, способы профилактики).
5. Определить ошибки делового общения на основе конкретных ситуаций.

Критерии оценки

«5» - за правильное выполнение всех теоретических и практического задания;

«4» - за правильное выполнение одного из двух теоретических заданий и практического задания; или неполное раскрытие первого задания и правильное решение не менее трёх вопросов второго задания и выполнение практического задания;

«3» - за неполное раскрытие первого вопроса и выполнение практического задания; или правильное решение менее трёх вопросов второго задания и выполнение практического задания; или за раскрытие двух теоретических вопросов.

«2» - за выполнение одного задания и менее.