

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ  
ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ БРЯНСКОЙ ОБЛАСТИ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ

## **БРЯНСКИЙ ТЕХНИКУМ ПИТАНИЯ И ТОРГОВЛИ**

Рассмотрено и одобрено  
на заседании МО  
кулинарного и торгового профиля  
протокол № 8 от 02.06.2023 г.

Утверждено  
приказом №255/1 от 16.06.2023 г.

### **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП. 10 ПСИХОЛОГИЯ И ЭТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

по профессии  
43.01.09 Повар, кондитер  
нормативный срок обучения 3 года 10 месяцев  
на базе основного общего образования

Программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по профессии 43.01.09 Повар, кондитер программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих (ППКРС) на базе основного общего образования, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ N 1569 от 12 декабря 2016 г., с изменениями и дополнениями от 17 декабря 2020 г.

Организация-разработчик: ГАПОУ «Брянский техникум питания и торговли».

Разработчик:

Чернова И.И., педагог-психолог ГАПОУ «Брянский техникум питания и торговли».

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>3</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>5</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>10</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>11</b>

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## 1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.10 Психология и этика профессиональной деятельности является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по профессии 43.01.09 Повар, кондитер.

Программа учебной дисциплины может быть реализована с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий

## 1.2. Место дисциплины в структуре образовательной программы:

учебная дисциплина ОП.10 Психология и этика профессиональной деятельности относится к общепрофессиональному циклу.

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать**:

- категории профессиональной этики;
- психические познавательные процессы и состояния;
- психологические особенности личности;
- понятие, виды, функции и структуру процесса общения;
- вербальные и невербальные средства общения и их роль при установлении контакта с клиентами;
- виды, структуру и стратегию поведения в конфликтах;
- психологию трудового коллектива;
- оптимальные методы предупреждения и преодоления конфликтных ситуаций.

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

- применять принципы профессионального поведения в профессиональной деятельности, ориентированные на потребителя;
- соблюдать этикетные формы поведения;
- использовать знания особенностей психических процессов в профессиональной деятельности;
- учитывать индивидуальные особенности личности;
- организовывать проведение деловой беседы;
- использовать методы развития коммуникативных способностей;
- предлагать способы решения проблем к обсуждению и достижению результата в ходе деловой игры;
- поддерживать благоприятный социально-психологический климат в коллективе;
- анализировать конфликтные ситуации;
- использовать приемы эмоционального реагирования и саморегуляции в конфликте.

Перечень общих компетенций, элементы которых формируются в рамках дисциплины

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам

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
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Объем программы</b>	<b>34</b>
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>4</b>
<b>Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателями</b>	<b>30</b>
<b>в том числе:</b>	
теоретическое обучение	8
лабораторные занятия	-
практические занятия	18
самостоятельная работа	-
консультации	4
<b>Промежуточная аттестация в виде зачёта</b>	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Уровень освоения	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2		3	4
<b>Раздел 1. Этика и культура поведения</b>			<b>5</b>	
<b>Тема 1.1</b> Этика деловых отношений	<b>Содержание учебного материала</b>	2	<b>5</b>	ОК 1-7, ОК 9,11
	1   Профессиональная этика и ее основные категории.		<b>1</b>	
	<b>Лабораторные работы</b>		<b>0</b>	
	<b>Практические занятия</b>		<b>2</b>	
	1   Решение профессиональных задач «Принципы профессионального поведения».		2	
	<b>Контрольная работа</b>		<b>0</b>	
	<b>Консультации</b>		<b>0</b>	
	<b>Самостоятельная работа</b>		<b>2</b>	
1   Написать эссе на тему: «Этические категории: долг, честь, совесть, достоинство и их влияние на процесс общения».	2			
<b>Раздел 2. Основы общей психологии</b>			<b>7</b>	ОК 1-7, ОК 9,11
<b>Тема 2.1</b> Общая психология	<b>Содержание учебного материала</b>	2	<b>7</b>	
	1   Психические познавательные процессы и состояния.		<b>1</b>	
	<b>Лабораторные работы</b>		<b>0</b>	
	<b>Практические занятия</b>		<b>2</b>	
	1   Определение особенностей психических процессов.		2	
	<b>Контрольная работа</b>		<b>2</b>	
	1   Психические процессы.		2	
	<b>Консультации</b>		<b>2</b>	
	1   Значение психических процессов для трудовой деятельности		2	
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>0</b>			
<b>Раздел 3. Свойства личности</b>			<b>4</b>	ОК 1-7, ОК 9,11
<b>Тема 3.1</b> Психологические особенности личности	<b>Содержание учебного материала</b>	2	<b>4</b>	
	1.   Личность и ее свойства		<b>2</b>	
	<b>Лабораторные работы</b>		<b>0</b>	
	<b>Практические занятия</b>		<b>2</b>	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Уровень освоения	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2		3	4
	1   Самодиагностика способностей и профессиональных способностей.		2	
	<b>Контрольная работа</b>		0	
	<b>Консультации</b>		0	
	<b>Самостоятельная работа</b>		0	
<b>Раздел 4. Психологические аспекты общения</b>			<b>7</b>	ОК 1-7, ОК 9,11
<b>Тема 4.1</b> Психология общения	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>7</b>	
	1.   Общение: понятие, структура процесса, виды, функции.	2	1	
	<b>Лабораторные работы</b>		0	
	<b>Практические занятия</b>		2	
	1   Деловая игра «Деловая беседа».		2	
	<b>Контрольная работа</b>		2	
	1   Психология общения.		2	
	<b>Консультации</b>		2	
	1   Вербальное и невербальное общение.		2	
	<b>Самостоятельная работа</b>		0	
<b>Раздел 5. Психология трудового коллектива</b>			<b>5</b>	ОК 1-7, ОК 9,11
<b>Тема 5.1</b> Психология коллектива	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>5</b>	
	1.   Группа и взаимодействие в ней.	2	1	
	<b>Лабораторные работы</b>		0	
	<b>Практические занятия</b>		2	
	1   Определение социально-психологического климата в коллективе.		2	
	<b>Контрольная работа</b>		0	
	<b>Консультации</b>		0	
	<b>Самостоятельная работа</b>		2	
1.   Решение профессиональных задач				
<b>Раздел 6. Конфликты в общении</b>			<b>6</b>	
<b>Тема 6.1</b> Конфликты в общении	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>6</b>	ОК 1-7, ОК 9,11
	1.   Конфликты: виды, структура, стратегия поведения.	2	2	
	<b>Лабораторные работы</b>		0	
	<b>Практические занятия</b>		4	
	1   Решение профессиональных задач «Анализ конфликтных ситуаций».		2	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Уровень освоения	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2		3	4
	2   Зачетное занятие.		2	
	<b>Контрольная работа</b>		0	
	<b>Консультации</b>		0	
	1   Тактика поведения в конфликтных ситуациях.		2	
	<b>Самостоятельная работа</b>		0	
<b>Всего:</b>			<b>34</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 ПРОГРАММЫ

#### 3.1. Материально-техническое обеспечение

Для реализации программы дисциплины имеется учебный кабинет междисциплинарных курсов и деловой культуры.

Оборудование учебного кабинета междисциплинарных курсов и деловой культуры:

- рабочее место преподавателя;
- доска ученическая;
- компьютер;
- МФУ;
- проектор с экраном;
- библиотечный фонд;
- дидактический материал (на бумажных и электронных носителях).

#### 3.2. Информационное обеспечение реализации программы

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

**Основные источники:**

1. Шеламова Г. М. Психология общения. – М.: Издательский центр «Академия», 2018. – 128 с.

2. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. – М.: Издательский центр «Академия», 2018. – 192 с.

**Дополнительные источники:**

1. Левитан К.М. Знаете ли Вы себя? Сборник психологических тестов и рекомендаций. – С.: «Профтех», 1991. – 104 с.

2. Шеламова Г.М. Этикет делового общения. – М.: Издательский центр «Академия», 2005. – 192с.

**Интернет-ресурсы:**

1. Немов, Р. С. Психология [Электронный ресурс]: учебник / Р. С. Немов. – М.: Юрайт, 2016. – URL - Режим доступа: [www.biblio-online.ru](http://www.biblio-online.ru)- (дата обращения: 20.01.2017).

2. Электронная библиотека учебников [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://studentam.net> - (дата обращения: 20.01.2017).

3. Библиотека «Пси-фактора». Психология бизнеса. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://psyfactor.org> - (дата обращения: 20.01.2017).

4. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://school-collection.edu.ru> - (дата обращения: 20.01.2017).

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляются в процессе проведения теоретических, практических занятий, выполнения заданий самостоятельной работы и по результатам промежуточной аттестации.

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы оценки
<b>Знает:</b>		
<p>Категории профессиональной этики</p> <p>Психические познавательные процессы и состояния</p> <p>Психологические особенности личности</p> <p>Виды, структуру процесса общения</p> <p>Вербальные и невербальные средства общения и их роль при установлении контакта с клиентами</p> <p>Виды, структуру и стратегию поведения в конфликтах</p> <p>Психологию трудового коллектива</p> <p>Оптимальные методы предупреждения и преодоления конфликтных ситуаций</p> <p>Правила, техники общения, ориентированные на потребителя</p>	<p>Полнота ответов, точность формулировок, не менее 61 % правильных ответов.</p> <p>Актуальность темы, адекватность результатов поставленным целям, полнота ответов, точность формулировок, адекватность применения профессиональной терминологии</p> <p>Полнота ответов, точность формулировок, не менее 61% правильных ответов.</p>	<p>Оценка:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- письменного/устного опроса;</li> <li>- тестирования;</li> <li>- оценки результатов внеаудиторной (самостоятельной) работы (докладов, рефератов, сообщений, презентаций, опорных, тезисных конспектов)</li> </ul> <p>в форме дифференцированного зачета в виде:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- тестирования</li> </ul>
<b>Умеет:</b>		
<p>Применять принципы профессионального поведения в профессиональной деятельности, ориентированные на потребителя</p> <p>Соблюдать этикетные формы поведения</p> <p>Использовать знания особенностей психических процессов в профессиональной деятельности</p> <p>Учитывать индивидуальные особенности личности (темперамент, характер, воля,</p>	<p>Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок, точность расчетов, соответствие требованиям</p> <p>Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий и т.д.</p> <p>Точность оценки</p> <p>Соответствие требованиям инструкций, регламентов</p> <p>Рациональность действий и т.д.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- оценка заданий для внеаудиторной (самостоятельной) работы</li> <li>- демонстрируемых умений, выполняемых действий в процессе практических занятий</li> </ul>

<p>способности, эмоции и чувства) и их влияние на эффективность делового общения</p> <p>Организовывать проведение деловой беседы</p> <p>Использовать методы развития коммуникативных способностей</p> <p>Предлагать способы решения проблем к обсуждению и достижению результата</p> <p>Уметь поддерживать благоприятный социально-психологический климат в коллективе</p> <p>Предупреждать и разрешать конфликтные ситуации</p> <p>Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения</p> <p>Принимать решения в нестандартных ситуациях</p>	<p>Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий и т.д.</p> <p>Точность оценки</p> <p>Соответствие требованиям инструкций, регламентов</p> <p>Рациональность действий и т.д.</p> <p>Правильное выполнение заданий в полном объеме</p>	<p>- выполнения практических заданий на зачете</p>
--	---	--

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Уровень освоения	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	
1	2		3	4	
<b>Раздел 1. Этика и культура поведения</b>			<b>8</b>		
<b>Тема 1.1</b> Этика деловых отношений	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>8</b>	ОК 1-7, ОК 9,11	
	1	Профессиональная этика и ее основные категории.	2		2
	<b>Лабораторные работы</b>				<b>0</b>
	<b>Практические занятия</b>				<b>4</b>
	1	Решение профессиональных задач «Принципы профессионального поведения».	2		2
	2	Решение практических задач «Этикет».	2		2
<b>Контрольная работа</b>			<b>0</b>		

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Уровень освоения	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	
1	2		3	4	
	<b>Консультации</b>		<b>0</b>		
	<b>Самостоятельная работа</b>		<b>2</b>		
	1   Написать эссе на тему: «Этические категории: долг, честь, совесть, достоинство и их влияние на процесс общения».	2	2		
<b>Раздел 2. Основы общей психологии</b>			<b>8</b>		
<b>Тема 2.1</b> Общая психология	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>8</b>	ОК 1-7, ОК 9,11	
	1	Психические познавательные процессы и состояния.	2		2
	<b>Лабораторные работы</b>				<b>0</b>
	<b>Практические занятия</b>				<b>2</b>
	1	Определение особенностей психических процессов.	2		2
	<b>Контрольная работа</b>				<b>2</b>
	1	Психические процессы.	2		2
	<b>Консультации</b>				<b>2</b>
1	Значение психических процессов для трудовой деятельности	2	2		
<b>Самостоятельная работа</b>			<b>0</b>		
<b>Раздел 3. Свойства личности</b>			<b>8</b>		
<b>Тема 3.1</b> Психологические особенности личности	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>8</b>	ОК 1-7, ОК 9,11	
	1.	Личность и ее свойства	2		2
	<b>Лабораторные работы</b>				<b>0</b>
	<b>Практические занятия</b>				<b>4</b>
	1	Самодиагностика особенностей характера, темперамента.	2		2
	2	Самодиагностика способностей и профессиональных способностей.	2		2
	<b>Контрольная работа</b>				<b>0</b>
	<b>Консультации</b>				<b>0</b>
<b>Самостоятельная работа</b>			<b>2</b>		
1	Заполнение таблицы «Психологический портрет».	2	2		
<b>Раздел 4. Психологические аспекты общения</b>			<b>10</b>		
<b>Тема 4.1</b> Психология общения	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>10</b>	ОК 1-7, ОК 9,11	
	1.	Общение: понятие, структура процесса, виды, функции.	2		2
	<b>Лабораторные работы</b>				<b>0</b>
	<b>Практические занятия</b>				<b>4</b>
	1	Методы развития коммуникативных способностей.	2		2
	2	Деловая игра «Деловая беседа».	2		2
	<b>Контрольная работа</b>				<b>2</b>
	1	Психология общения.	2		2
<b>Консультации</b>			<b>2</b>		
1	Вербальное и невербальное общение.	2	2		
<b>Самостоятельная работа</b>			<b>0</b>		
<b>Раздел 5. Психология трудового коллектива</b>			<b>6</b>		
<b>Тема 5.1</b> Психология коллектива	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>6</b>	ОК 1-7, ОК 9,11	
	1.	Группа и взаимодействие в ней.	2		2
	<b>Лабораторные работы</b>				<b>0</b>
	<b>Практические занятия</b>				<b>2</b>
1	Определение социально-психологического климата в коллективе.	2	2		

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Уровень освоения	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	
1	2		3	4	
	<b>Контрольная работа</b>		<b>0</b>		
	<b>Консультации</b>		<b>0</b>		
	<b>Самостоятельная работа</b>		<b>2</b>		
	1   Стили управления.	2	2		
<b>Раздел 6. Конфликты в общении</b>			<b>10</b>		
<b>Тема 6.1</b> Конфликты в общении	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>10</b>	ОК 1-7, ОК 9,11	
	1.	Конфликты: виды, структура, стратегия поведения.	2		2
	<b>Лабораторные работы</b>				<b>0</b>
	<b>Практические занятия</b>				<b>6</b>
	1	Решение профессиональных задач «Анализ конфликтных ситуаций».	2		2
	2	Приемы эмоционального реагирования и само регуляции в конфликте.	2		2
	3	Зачетное занятие.	2		2
	<b>Контрольная работа</b>				<b>0</b>
	<b>Консультации</b>				<b>0</b>
	1	Тактика поведения в конфликтных ситуациях.	2		2
<b>Самостоятельная работа</b>			<b>0</b>		
<b>Всего:</b>			<b>50</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 ПРОГРАММЫ

#### 3.1. Материально-техническое обеспечение

Для реализации программы дисциплины имеется учебный кабинет междисциплинарных курсов и деловой культуры.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся - 30;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-наглядных пособий;
- комплект дидактических материалов по темам;
- компьютерные презентации;
- плакаты.

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением и мультимедиапроектор.

#### 3.2. Информационное обеспечение реализации программы

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

**Основные источники:**

1. Шеламова Г. М. Психология общения. – М.: Издательский центр «Академия», 2018. - 128 с.

2. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. – М.: Издательский центр «Академия», 2018. – 192 с.

**Дополнительные источники:**

3. Левитан К.М. Знаете ли Вы себя? Сборник психологических тестов и рекомендаций. – С.: «Профтех», 1991. – 104 с.

4. Шеламова Г.М. Этикет делового общения. – М.: Издательский центр «Академия», 2005. – 192с.

**Интернет-ресурсы:**

4. Немов, Р. С. Психология [Электронный ресурс]: учебник / Р. С. Немов. – М.: Юрайт, 2016. – URL - Режим доступа: [www.biblio-online.ru](http://www.biblio-online.ru)- - (дата обращения: 20.01.2017).

5. Электронная библиотека учебников [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://studentam.net> - (дата обращения: 20.01.2017).

6. Библиотека «Пси-фактора». Психология бизнеса. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://psyfactor.org> - (дата обращения: 20.01.2017).

7. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://school-collection.edu.ru> - (дата обращения: 20.01.2017).

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

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляются в процессе проведения теоретических, практических занятий, выполнения заданий самостоятельной работы и по результатам промежуточной аттестации.

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы оценки
<b>Знает:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- категории профессиональной этики</li> <li>- психические познавательные процессы и состояния</li> <li>- психологические особенности личности</li> <li>- виды, структуру процесса общения</li> <li>- вербальные и невербальные средства общения и их роль при установлении контакта с клиентами</li> <li>- виды, структуру и стратегию поведения в конфликтах</li> <li>- психологию трудового коллектива</li> <li>- оптимальные методы предупреждения и преодоления конфликтных ситуаций</li> <li>- правила, техники общения, ориентированные на потребителя</li> </ul>	<p>Полнота ответов, точность формулировок, не менее 61 % правильных ответов.</p> <p>Актуальность темы, адекватность результатов поставленным целям, полнота ответов, точность формулировок, адекватность применения профессиональной терминологии</p> <p>Полнота ответов, точность формулировок, не менее 61% правильных ответов.</p>	<p>Оценка:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- письменного/устного опроса;</li> <li>- тестирования;</li> <li>- оценки результатов внеаудиторной (самостоятельной) работы (докладов, рефератов, сообщений, презентаций, опорных, тезисных конспектов)</li> </ul> <p>в форме дифференцированного зачета в виде:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- тестирования</li> </ul>
<b>Умеет:</b>		

<ul style="list-style-type: none"> <li>- применять принципы профессионального поведения в профессиональной деятельности, ориентированные на потребителя</li> <li>- соблюдать этикетные формы поведения</li> <li>- использовать знания особенностей психических процессов в профессиональной деятельности</li> <li>- учитывать индивидуальные особенности личности (темперамент, характер, воля, способности, эмоции и чувства) и их влияние на эффективность делового общения</li> <li>- организовывать проведение деловой беседы</li> <li>- использовать методы развития коммуникативных способностей</li> <li>- предлагать способы решения проблем к обсуждению и достижению результата</li> <li>- уметь поддерживать благоприятный социально-психологический климат в коллективе</li> <li>- предупреждать и разрешать конфликтные ситуации</li> <li>- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения</li> <li>- принимать решения в нестандартных ситуациях</li> </ul>	<p>Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок, точность расчетов, соответствие требованиям</p> <p>Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий и т.д. Точность оценки Соответствие требованиям инструкций, регламентов Рациональность действий и т.д.</p> <p>Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий и т.д. Точность оценки Соответствие требованиям инструкций, регламентов Рациональность действий и т.д. Правильное выполнение заданий в полном объеме</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- защита отчетов по практическим занятиям;</li> <li>- оценка заданий для внеаудиторной (самостоятельной) работы</li> <li>- экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий в процессе практических занятий</li> <li>- экспертная оценка выполнения практических заданий на зачете</li> </ul>
--	---	--

