

**«УТВЕРЖДАЮ»**

Заместитель директора по УВР  
ГБПОУ Уфимский торгово –  
экономический колледж

 Т.А. Ушакова

Приказ № 218 о/д от 08.09.2015 г.

*Актуализировано:*

*Зам. директора по УВР*

*Ушаков М.А. Ушакова*

*пр. № 222/д от 31.08.16г*

*Актуализировано:*

*Зам. директора по УВР*

*Ушаков М.А. Ушакова*

*пр. № 237/д от 30.08.17г*

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **ПСИХОЛОГИЯ И ЭТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ\***

\*вариативная часть

*Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) по специальности 43.02.01 Гостиничный сервис*

*Организация-разработчик: государственное бюджетное образовательное учреждение среднего профессионального образования «Уфимский торгово-экономический колледж»*

*Разработчики: Фазуллина В.Р., преподаватель*

*Заключение Республиканского экспертного совета по профессиональному образованию при ГБОУ РУМНЦ МО РБ Секция среднего профессионального образования протокол № 05/11 от 24.08.2011г.*

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<i>стр.</i> 4
<b>2. СТРУКТУРА СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	5
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	11
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	12
<b>5. ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ, ВНЕСЕННЫХ В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ</b>	13

# **1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

## **1.1. Область применения программы**

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.01 Гостиничный сервис.

**1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы дисциплина относится к общепрофессиональным дисциплинам профессионального цикла.**

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

### **Вариативная часть**

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- различать индивидуальные особенности клиента;
- устанавливать деловые контакты;
- взаимодействовать в группе;
- предотвращать и выходить из конфликтной ситуации;
- разрабатывать и создавать критерии положительного климата для обслуживающего персонала;
- выполнять нравственные требования;
- соблюдать профессиональную нравственность;
- использовать принципы гуманизма и оптимизма.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- цели, задачи, основные понятия психологии;
- особенности психологии общения и установления контакта;
- индивидуально-психологические свойства личности;
- психологические требования к производственному и обслуживающему персоналу;
- значение, принципы, понятие этики;
- сущность функции и структуру нравственности;
- специфику профессиональной нравственности и профессиональной этики;
- этику партнерских взаимоотношений.

Содержание дисциплины ориентировано на формирование профессиональных компетенций (ПК):

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений

- на формирование общих компетенций (ОК):

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. 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. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

**1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:**  
максимальной учебной нагрузки обучающегося 84\* часов, в том числе:  
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 56\* часов;  
самостоятельной работы обучающегося 28\* часов.

## **2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

<b><i>Вид учебной работы</i></b>	<b><i>Объем часов</i></b>
<b><i>Максимальная учебная нагрузка (всего)</i></b>	<b><i>84</i></b>
<b><i>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</i></b>	
<b><i>в том числе:</i></b>	<b><i>56</i></b>
<i>лабораторные занятия</i>	<i>-</i>
<i>практические занятия</i>	<i>4</i>
<i>контрольные работы</i>	
<i>курсовая работа (проект) (если предусмотрено)</i>	<i>-</i>
<b><i>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</i></b>	<b><i>28</i></b>
<b><i>в том числе:</i></b>	
<i>индивидуальная исследовательская работа</i>	<i>14</i>
<i>тематика внеаудиторной самостоятельной работы</i>	<i>14</i>
<b><i>Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета</i></b>	

**2.2. Рабочий тематический план и содержание учебной дисциплины Психология и этика профессиональной деятельности\***

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся		Объем часов	Уровень освоения
<b>1</b> <b>РАЗДЕЛ</b> <b>Психология профессиональной деятельности</b>	<b>2</b>		<b>3</b> <b>48</b>	<b>4</b>
<b>Тема 1</b> Предмет, объект, задачи и методы исследования в психологии	<b>1</b>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>Цели, задачи, основные понятия психологии. Краткий исторический очерк развития психологии как науки. Объект, предмет, цели и задачи психологии. Методы исследования в психологии.</p> <p>Особенности психологии профессиональной деятельности работника гостиничного сервиса</p>	4	2
		<p><b>Самостоятельная работа обучающихся:</b></p> <p>Определить особенности наблюдения, беседы, самонаблюдения, эксперимента, жестов, анкеты, социометрии, биографического метода. Результаты оформить в табличной форме.</p>	2	3
<b>Тема 2.</b> Психика человека	<b>1</b>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>Понятия о психике. Основные этапы развития психики. Основные формы проявления психики и их взаимосвязь.</p> <p>Понятие о личности. Различие понятия: человек, индивид, личность, индивидуальность. Структура личности. Развитие и формирование личности. Направленность личности.</p>	4	2
		<p><b>Самостоятельная работа обучающихся:</b></p> <p>Выполнение индивидуального исследования «Анализ потребностей работника в гостиничном сервисе»</p>	2	3
<b>Тема. 3</b>	<b>Содержание учебного материала</b>			

<i>Психические познавательные процессы и состояния</i>	1	<i>Индивидуально-психологические свойства личности. Психологические требования к производственному и обслуживающему персоналу. Ощущения, восприятие, воображение. Мышление, память, внимание. Эмоционально – волевая сфера личности.</i>	6
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> <i>Составить схему по теме «Психические познавательные процессы и состояния» (письменно)</i>		2
<b>Тема. 4</b> <i>Психические свойства личности, и их проявление в профессиональной деятельности</i>	<b>Содержание учебного материала</b>		6
	1	<i>Понятие о темпераменте. Типы темпераментов. Понятие о характере. Типы характера. Понятия о способностях. Виды способностей. Формирование способностей.</i>	
	<b>Практическое занятие:</b> <i>Определение темперамента, характера, способностей по тестам. тест «Формула темперамента»; тест «Особенности характера»; тест «Способность в самоуправлении».</i>		2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> <i>1. Акцентуации характера (письменно); 2. Понятие о психологии труда и профессиональной деятельности; 3. Психология процесса обслуживания. Психологические требования к обслуживающему персоналу гостиничного сервиса и его деятельности</i>		4
<b>Тема 5</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		



<p><i>Взаимодействие в группе в группе.</i></p>	<p><i>Особенности психологии общения и установления контакта. Понятие «группа». Классификация малых групп. Структура малой группы. Положение индивида в группе. Межличностные отношения. Психологический климат коллектива. Взаимодействие обслуживающего персонала в гостиничном сервисе.</i></p>	8	
	<p><b>Практическое занятие:</b>  <i>Выявления особенностей малой группы:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><i>1. Анонимное социометрическое исследование учебной группы: а) неформальные структуры; б) межгрупповых связей.</i></li> <li><i>2. Анализ причин сложившейся структуры коллектива учебной группы.</i></li> <li><i>3. Разрабатывать и создавать критерии положительного климата для обслуживающего персонала;</i></li> </ol>	2	
	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><i>1. Понятие «социальная роль», ее значение.</i></li> <li><i>2. Основные характеристики ролевого поведения. Безличный характер социальных отношений.</i></li> <li><i>3. Различные стили исполнения социальной роли. Теория взаимодействия Э. Берна.</i></li> </ol>	6	
<p><b>Раздел II</b> <b>Профессиональная этика</b></p>		36	
<p><b>Тема 6</b></p>	<p><i>Содержание учебного материала</i></p>		

<p><i>Сущность, функции и структура морали</i> <i>Общие принципы профессиональной этики.</i></p>	1	<p><i>Значение, принципы, понятие этики.</i> <i>Сущность функции и структуру нравственности.</i> <i>Понятия и принципы этики. Сущность, функции и структура морали.</i> <i>Понятия долга и ответственности.</i></p> <p><i>Профессиональная этика как способ регуляции поведения в конкретных видах профессиональной деятельности.</i></p> <p><i>Общие принципы профессиональной этики: профессиональная солидарность и корпоративность, профессиональный долг и особая форма ответственности.</i></p> <p><i>Частные принципы и нормы профессиональных этик. Этических требований, предъявляемых к работникам сферы обслуживания.</i></p>	8	
		<p><b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> <i>Составить опорные конспекты по темам: «Понятия долга и ответственности»; «Понятия морального сознания»; «История этических учений» (письменно)</i> <i>Распределить общие и частные принципы профессиональной этики в табличной форме.</i></p>	4	
<p><b>Тема 7.</b> <i>Конфликты профессиональной деятельности.</i></p>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p>		8	
	в	1		

		<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Изучение методов аутотренинга и дыхательной гимнастики для преодоления стресса в сети интернет. Составление программ по работе над личностью и формированию безконфликтной личности	4	
<b>Тема 8.</b> Этика партнерских взаимоотношений	<b>Содержание учебного материала</b>		8	
	1	Специфика профессиональной нравственности и профессиональной этики. Этика партнерских взаимоотношений. Общение как нравственная ценность и способ самовыражения личности Основные требования к личности делового человека и его имидж. Надежность, обязательность, гибкость мышления и поведения, смелость, предприимчивость, коммуникабельность как нравственные формы поведения в деловом общении. Манеры и внешний вид делового человека. Этика и культура проведения деловой беседы, переговоров, совещаний. Умение слушать и вести полемику. Основные принципы, правила и «секреты» делового общения.		
		<b>Самостоятельная работа обучающихся :</b> Изучение преград и барьеры в межличностном общении. Изучение этических требований к поведению участников беседы.	4	
<b>Итого</b>			84	

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

#### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация программы дисциплины требует наличие учебного кабинета социально-экономических дисциплин.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- раздаточный материал на каждого обучающегося по темам практических работ.

Технические средства обучения: компьютер с лицензионным программным обеспечением и мультимедиапроектор.

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

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

Основные источники:

1. Психология общения: учебник/Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин. – Ростов н/Д: Феникс, 2015. – 317, [1]с. – (Среднее профессиональное образование)
2. Управленческая психология /А.М. Руденко. - Ростов н/Д: Феникс, 2014. – 345 с. – (Среднее профессиональное образование)
3. Управление персоналом : теория и практика. Этика деловых отношений: учебно-практическое пособие/ под ред. А.Я. Кибанова. – Москва: Проспект, 2015. – 88 с.

Дополнительные источники:

- 1 Морозов А.В.Управленческая психология: Учебник для вузов.- М.: Академический Проект: Фонд «Мир», 2014.-288с
2. Немов Р. С. Психология: Учеб. для студ. высш. пед. учеб. заведений. – М.: Гуманит. Изд. Центр ВЛАДОС, 2014. – Кн. 1:Общие основы психологии. – 688 с.
3. [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru) – «Консультант Плюс»
4. [www.edu.ru](http://www.edu.ru)- каталог образовательных ресурсов
5. [www.gumer.info](http://www.gumer.info) - электронные учебники по психологии

#### 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.

<i>Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)</i>	<i>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</i>
<b>Вариативная часть</b>	
<b>умения</b>	
<i>различать индивидуальные особенности клиента;</i>	<i>Текущий контроль Оценка результатов формализованного наблюдения за деятельностью обучающихся в процессе практических занятий.</i>
<i>устанавливать деловые контакты;</i>	
<i>взаимодействовать в группе;</i>	
<i>предотвращать и выходить из конфликтной ситуации;</i>	
<i>разрабатывать и создавать критерии положительного климата для обслуживающего персонала;</i>	<i>Текущий контроль Оценка результатов формализованного наблюдения за деятельностью обучающихся в процессе практических занятий.</i>
<i>выполнять нравственные требования;</i>	
<i>соблюдать профессиональную нравственность;</i>	
<b>знания</b>	
<i>цели, задачи, основные понятия психологии;</i>	<i>Текущий контроль Оценка выполнения самостоятельной работы по критериям на практических занятиях. Оценка результатов формализованного наблюдения за деятельностью обучающихся в процессе выполнения практических заданий.</i>
<i>особенности психологии общения и установления контакта;</i>	
<i>индивидуально-психологические свойства личности;</i>	
<i>психологические требования к производственному и обслуживающему персоналу;</i>	
<i>понятие этики; сущность, функции и структуру нравственности;</i>	
<i>специфику профессиональной нравственности и профессиональной этики;</i>	
<i>этику партнерских взаимоотношений</i>	
<i>Итоговый контроль – дифференцированный зачет</i>	

**ПРИЛОЖЕНИЕ 1.**  
**ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ, ВНЕСЕННЫХ**  
**В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ**

<i>№ изменения, дата внесения изменения; № страницы с изменением;</i>	
<b><i>БЫЛО</i></b>	<b><i>СТАЛО</i></b>
<i>Основание:</i>	
<i>Подпись лица внесшего изменения</i>	