

Рабочая программа
ПМ.02 Основы профессиональной этики
МДК 02.01. Профессиональная этика и культура общения

Общие сведения об этической культуре

Понятия «этика» и «мораль». Важнейшие категории этики. Нормы морали, правила нравственности. Понятие об: этике делового общения. Совесть, долг, достоинство, скромность, благородство - общечеловеческие моральные принципы и нормы.

Профессиональная этика

Понятие «профессиональная этика». Профессиональные моральные нормы: вежливость, предупредительность, тактичность, трудолюбие. Корректное поведение, такт и чувство меры. Моральные требования, предъявляемые к работникам сферы услуг.

Деловой этикет

Понятия «этикет», «манеры», «деловой: этикет». Шесть основных заповедей делового этикета: делайте все вовремя; не болтайте лишнего; будьте любезны, доброжелательны и приветливы; думайте о других, а не только о себе; одевайтесь, как положено; говорите и пишите хорошим языком.

Место и роль в деловом этикете слов приветствия; обращения, благодарности, извинения. Культура речи.

Внешний облик человека

Практические занятия. Понятия моды, стиля, элегантности. Культура одежды. Рекомендации по подбору одежды.

Роль макияжа, прически в создании внешнего облика человека. Правила использования декоративной косметики, подбора прически.

Опрятность - основное требование этикета к внешнему виду человека (особенно работника сферы услуг).

Интерьер рабочего помещения

Интерьер рабочего помещения - лицо предприятия. Требования к интерьеру помещений предприятий сферы услуг. Оформление и организация рабочего места. Участие дизайнеров в создании интерьера.

Психологические аспекты делового общения

Процесс общения - понятие. Основа общения.

Деловое общение - понятие, основная задача. Умение общаться. Абстрактные типы собеседников - вздорный человек, «нигилист»; позитивный человек; всезнайка; болтун; трусишка; хладнокровный неприступный собеседник; незаинтересованный собеседник; «важная птица»; почемучка.

Классификация общения. Формы общения - непосредственное, прямое и косвенное, межличностное, массовое.

Три основных типа межличностного общения: императивное, манипулятивное и диалогическое. Многофункциональность общения. Пять

основных функций. Виды общения: «контакт масок»; примитивное общение; формально-ролевое общение; деловое общение; светское общение. Вербальные (словесные) и невербальные средства общения. Стороны общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная.

Роль восприятия в процессе общения. Факторы, встречающиеся при восприятии людьми друг друга. Типичные искажения при восприятии: эффект ореола, эффект проекции; эффект упреждения или эффект первичности и новизны.

Общение как взаимодействие. Наиболее распространенные формы взаимодействия.

Общение как коммуникация. Коммуникативные барьеры. Роль невербального общения в межличностном взаимодействии. Виды невербальных средств общения.

Темперамент, эмоции и чувства

Индивидуальность и личность. Индивидуально-психологические качества личности: темперамент, характер, воля, способности и эмоции. Понятие «темперамент». Четыре типа темперамента, их характеристика.

Основные свойства темперамента. Психологическая совместимость различных типов темперамента. Понятие о характере и воле, основные черты и качества.

Способности - важное условие успеха в профессиональной деятельности. Виды способностей: общие, специальные. Одаренность и талантливость.

Эмоции и чувства. Виды эмоций: настроение, аффект, страсть; их характеристика. Виды чувств: нравственные (моральные), интеллектуальные, эстетические; их характеристика. Отличие эмоций от чувств.

Конфликты в деловом общении

Конфликт и его структура. Типы конфликтов: внутри - личностный межличностный, межгрупповой, их характеристика. Понятие о конфликтогенах. Типы конфликтов, их характеристика. Формулы конфликтов. Конфликтная ситуация. Разрешение конфликта, способы, их характеристика. Стратегия и правила поведения в конфликтной ситуации.