

**Министерство образования, науки и молодежной политики
Краснодарского края**
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Краснодарского края
«Краснодарский торгово-экономический колледж»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.06 Профессиональная этика и психология делового общения

по специальности

46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение

2022

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	15

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.06 Профессиональная этика и психология делового общения

1.1. Область применения программы:

Программа учебной дисциплины является обязательной частью общепрофессионального цикла основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение, входящей в состав укрупненной группы специальностей 46.00.00 История и археология (утвержден приказом Минобрнауки России от 11.08.2014 № 975, зарегистрированного в Минюсте России от 20.08.2014 № 33682).

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина является общепрофессиональной и относится к профессиональному циклу.

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины - требования к результатам освоения учебной дисциплины

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

- применять в профессиональной деятельности приемы делового общения.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- основные правила профессиональной этики и приемы делового общения в коллективе;
- особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций.

1.4. Количество часов, отведённое на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося - 126 часов, в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 84 часа;
- самостоятельной работы обучающегося - 42 часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	126
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	84
в том числе:	
теоретические занятия	44
практические занятия	40
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	42
в том числе:	
подготовка рефератов	
подготовка докладов	
подготовка решения практических задач	
подготовка презентации	
подготовка материала к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя	
подготовка опорного конспекта	
оформление отчетов и подготовка их к защите	
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	2

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.06 Профессиональная этика и психология делового общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Введение	Содержание учебного материала	2	
	1. Цель, задачи, методы и содержание изучения дисциплины «Профессиональная этика и психология делового общения». Объекты и предметы изучения дисциплины «Профессиональная этика и психология делового общения». Роль дисциплины в будущей профессиональной деятельности специалиста. Основные требования к уровню подготовки обучающихся по данной дисциплине.		1
	Самостоятельная работа	1	
	Подготовить доклад на тему: «Роль этики и психологии делового общения в профессиональной деятельности»		
Раздел 1. Основные правила профессиональной этики и приемы делового общения в коллективе		72	
Тема 1.1. Основы профессиональной этики	Содержание учебного материала	8	
	2. Этика как наука и явление духовной культуры. История развития этики. Этика и мораль. Основные категории этики: добро и зло, нормы и традиции, совесть, долг, честь и др.		1-2
	3. Профессиональная этика. Сущность, определения, функции, принципы профессиональной этики. Этикет: виды этикета. Структура этикета. Вербальные и невербальные компоненты этикета. Этикетные ситуации. Развитие этикета в России.		
	4. Кодексы профессиональной этики и ее правила. Деловой этикет. Особенности ритуального общения. Манера поведения. Культура речи – речевой этикет. Приветствие и представление.		
	5. Деловые совещания. Этикет в современном общении людей. Психологическое состояние людей при соблюдении этикета. Этикет как готовая форма отношения между людьми. Этикет как красивая форма поведения. Этикет как общественная традиция поведения. Соблюдение этикета в сложных жизненных ситуациях.		
	Практические занятия	8	
	Практическое занятие № 1. Основы профессиональной этики. Применение этических норм в профессиональной деятельности.		
Практическое занятие № 2. Вербальные и невербальные компоненты этикета. Этикетные ситуации.			

	Практическое занятие № 3. Этикет в вопросах и ответах.		
	Практическое занятие № 4. Роль этикета в деловом общении.		
	Самостоятельная работа	8	
	Подготовить реферат на тему: «Этика. Моральные нормы. «Золотое правило» этики». Подготовить доклад на тему: «Возрастные особенности этикета». Подготовить презентации на темы: «Нормы и правила современного этикета», «Этикет служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций». Подготовить материал к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя. Оформить отчеты и подготовить их к защите.		
Тема 1.2. Психология делового общения	Содержание учебного материала	8	2-3
	6. Общение - основа человеческого бытия. Понятие делового общения. Универсальные и этические правила делового общения. Психологические аспекты делового общения в коллективе. Этические нормы взаимоотношений.		
	7. Виды, функции, структура и средства общения. Вербальные и невербальные средства общения. Общение как восприятие людьми друг друга. Общение как взаимодействие.		
	8. Деловое общение. Виды и основные формы современного делового общения. Приемы делового общения.		
	9. Технологии делового общения. Деловая беседа. Деловые переговоры. Деловые совещания. Деловые дискуссии. Культура общения по телефону. Деловая корреспонденция.		
	Практические занятия	8	
	Практическое занятие № 5. Выявление факторов, мешающих правильному восприятию. Барьеры общения. Приемы повышения эффективности делового общения.		
	Практическое занятие № 6. Переговоры. Вербальные и невербальные средства общения для специалистов по документационному обеспечению управления.		
Практическое занятие № 7. Виды современного делового общения. Основные формы делового общения.			
Практическое занятие № 8. Использование техники и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности.			
Самостоятельная работа	8		
Подготовить реферат на тему: «Психологические основы общения». Подготовить доклады на темы: «Виды, функции, средства общения», «Формы делового			

	общения и психологические аспекты переговорного процесса». Подготовить презентацию на тему: «Барьеры и конфликты в деловом общении». Подготовить материал к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя. Оформить отчеты и подготовить их к защите.		
Тема 1.3. Характеристики социальных взаимодействий	Содержание учебного материала	8	2-3
	10. Особенности невербальной коммуникации и механизмы взаимопонимания в общении. Механизмы, средства и методы психологического воздействия. Виды групп. Рабочая группа. Стадии развития коллектива. Структура коллектива. Распределение ролей в коллективе.		
	11. Ролевая теория личности. Межличностные отношения; виды социальных взаимодействий. Роли и ролевые ожидания в общении. Влияние социальной роли на развитие личности.		
	12. Коллектив и личность. Лидерство. Руководство. Руководство и лидерство в группе. Совместная деятельность. Психологическая совместимость.		
	13. Конфликт как социальное взаимодействие. Понятие конфликта и его структура. Причины возникновения конфликтов. Структура, стадии конфликта. Динамика конфликта. Эскалация конфликта. Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения. Манипуляции в деловом общении.		
	Практические занятия	8	
	Практическое занятие № 9. Использование приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.		
	Практическое занятие № 10. Социальное взаимодействие. Межличностные отношения.		
	Практическое занятие № 11. Мы руководим, нами руководят.		
	Практическое занятие № 12. Оценка уровня конфликтности личности. Развитие умения применять в профессиональной деятельности приемы делового общения.		
Самостоятельная работа	8		
Подготовить презентацию на тему: «Понятие социальной группы. Малая группа и ее границы. Основные направления исследований малых групп». Подготовить реферат на тему: «Морально-психологический климат, признак и его незрелости. Суть проблемы зрелости рабочей группы, факторы ее формирования». Подготовить доклад на тему: «Ролевая теория личности (социальная дифференциация, социальная роль, социальный статус, ролевые отношения). Межличностные отношения; виды социальных взаимодействий (на людей, от людей, против людей)». Подготовить материал к практическим работам с использованием методических			

	<p>рекомендаций преподавателя. Подготовить опорный конспект. Оформить отчеты и подготовить их к защите.</p>		
Раздел 2. Особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций		49	
Тема 2.1. Психологические особенности делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций	Содержание учебного материала	6	
	14. Психологические средства общения. Психологические средства общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций. Переговоры в профессиональной деятельности служащего. Виды деловых бесед: кадровые: прием на работу, увольнение, перемещения по должности; дисциплинарные, организационные, творческие. Характер деловой беседы, особенности её протекания, тематика. Переговоры для поиска оптимальных решений и достижения консенсуса в профессиональной деятельности служащего.		2-3
	15. Особенности общения в сфере документационного обеспечения управления и архивоведения с деловыми партнерами. Партнерская беседа. Приемы ведения партнерской беседы. Запрещенные во время деловой беседы приемы. Правила профессионального поведения в сфере документационного обеспечения управления и архивоведения.		
	16. Психология труда и общения. Психология труда и общения в профессиональной деятельности служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций. Психология труда: понятие, предмет, методы. Понятие профессии. Профессиональный подбор кадров в государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций; профессиональная ориентация; профессиональная консультация, профессиональный отбор. Профессиональная ориентация. Психология работоспособности. Регуляция психологии работоспособности. Оптимизация режима труда. Оптимизация режима отдыха. Причины производственного травматизма в государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций.		
	Практические занятия	6	
	Практическое занятие № 13. Имитационное моделирование. Развитие умения применять в профессиональной деятельности приемы делового общения для специалистов документационного обеспечения управления и архивоведения.		
	Практическое занятие № 14. Особенности психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций. Техники и приемы делового общения, используемые служащими в профессиональной		

	деятельности.		
	Практическое занятие № 15. Профессиональный подбор кадров в государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций. Оптимизация режима труда. Оптимизация режима отдыха.		
	Самостоятельная работа	6	
	Подготовить презентацию на тему: «Виды деловых бесед служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций». Подготовить доклад на тему: «Тайм менеджмент специалиста документационного обеспечения управления и архивоведения». Подготовить реферат на тему: «Оптимизация режима труда. Оптимизация режима отдыха». Подготовить материал к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя. Подготовить опорный конспект. Оформить отчеты и подготовить их к защите.		
Тема 2.2. Особенности профессиональной этики служащего государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций	Содержание учебного материала	6	
	17. Деловая этика служащего. Этичность, духовность, культура – неотъемлемые составляющие профессионализма служащего. Этичность как норма поведения специалиста государственной службы и полномочного представителя государства. Ответственность служащего за свои поступки и поведение на рабочем месте – залог успешной работы всего коллектива. Понятия духовности, духовной культуры, эстетического вкуса. Внешний вид и поведение служащего.		2-3
	18. Понятия профессиональной этики служащего. Понятия «профессиональный долг», «профессиональная совесть», «профессиональная справедливость, честь и достоинство», «профессиональный такт» служащего. Принцип гуманизма, оптимизма. Идеи патриотизма в профессиональной деятельности государственного служащего. Принцип субординации. Субординация в условиях демократического общества. Этика руководящего, среднего, нижнего звена работников государственного аппарата.		
	19. Этика управления государственной службы как регулятор взаимоотношений власти с населением. Применение норм и элементов этики управления и государственной службы в работе с населением. Этико-психологические нормы приема населения: работа с письмами, выездные встречи, публичные выступления и т.д. Практическое применение норм и элементов этики управления и государственной службы в работе с населением.		
	Практические занятия	6	
	Практическое занятие № 16. Деловая этика служащего. Использование приемов и		

	технологии делового общения в профессиональной деятельности служащего.		
	Практическое занятие № 17. Составление делового образа специалиста по документационному обеспечению управления, архивиста в профессиональной деятельности.		
	Практическое занятие № 18. Приём посетителей. Практическое применение норм и элементов этики управления в профессиональной деятельности служащего.		
	Самостоятельная работа	6	
	Подготовить презентацию на тему: «Внешний вид и поведение служащего». Подготовить реферат на тему: «Этика руководящего, среднего, нижнего звена работников государственного аппарата». Подготовить решение практической задачи на тему: «Составление кодекса служащего в практической профессиональной деятельности». Подготовить материал к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя. Подготовить опорный конспект. Оформить отчеты и подготовить их к защите.		
Тема 2.3. Современный этикет служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций	Содержание учебного материала	4	
	20. Деловой этикет служащего государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций в современном обществе. Поведение служащего в общественных местах. Проведение деловых совещаний. Деловые аспекты служебной переписки. Правила хорошего поведения. Естественность и деликатность поведения гостя. Этикет преподнесения и получения подарков. Презенты и ситуация запрета на презент. Телефонные переговоры. Этикет мужчины и женщины. Границы проявления внимания к женщине. Мода и этикет. Общие требования к костюму служащего. Письменные формы отношения человека к людям: записки, письма, поздравительные открытки, поздравительные адреса. Визитные карточки. Моральное сознание ответственность, нравственная культура поведения как важные составляющие культуры бизнеса.		2-3
	21. Деловой этикет и протокол. Протокольные аспекты ведения переговоров служащих и приема делегаций. Основы, понятие делового протокола. Организация пребывания делегации партнера. Составление программы пребывания. Порядок встречи делегации. Приветствия и представления. Визит вежливости. Протокольные аспекты ведения переговоров. Основные стадии переговоров. Подготовка к переговорам: формирование делегации, определение места и времени проведения переговоров, подготовка помещения. Рассадка за столом переговоров. Запись деловой беседы и требования к ее оформлению. Возможность решения деловых вопросов по телефону. Неформальные аспекты		

	переговоров служащих. Организация приема в честь делегации фирмы – партнера. Выбор вида, даты и места приема. Составление списка приглашенных. Приглашения и их рассылка. Рассадка за столом во время приемов. Приход на прием и уход с приема. Сервировка стола. Одежда участников приема. Обмен подарками. Организация презентаций. Искусство управленческого общения в сфере деятельности служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций.		
	Практические занятия	4	
	Практическое занятие № 19. Соблюдение этикета и свобода от этикета. Применение приемов делового общения в профессиональной деятельности специалиста по документационному обеспечению управления, архивиста.		
	Практическое занятие № 20. Анализ ситуаций, связанных с соблюдением делового протокола. Этический анализ психологических ситуаций в профессиональной деятельности служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций.		
	Самостоятельная работа	5	
	Подготовить решение практических задач на темы: «Составление психологического дневника «Мои навыки этикета», «Составление делового протокола специалиста по документационному обеспечению управления, архивиста». Подготовить презентации на темы: «Дневные и вечерние приемы», «Организация презентаций в профессиональной деятельности служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций», «Психологические приемы достижения расположенности подчиненных».		
Дифференцированный зачет		2	
Всего:		126	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение

В процессе реализации программы учебной дисциплины предусмотрено наличие учебного кабинета профессиональной этики и психологии делового общения и учебного кабинета технических средств обучения.

Оборудование учебного кабинета:

- рабочие столы и стулья для обучающихся;
- рабочий стол и стул для преподавателя;
- доска классная магнитно-маркерная;
- наглядные пособия;
- комплекс учебно-методической документации.

Технические средства обучения:

- мультимедийный проектор;
- ПК (ноутбук).

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Столяренко Л.Д., Самыгин С.И.. Психология общения: учебник. – изд. 2-е, стер. – Ростов н/Д: Феникс, 2014. – 317 с.

2. Егоров П.А., Руднев В.Н. Основы этики и эстетики: учебное пособие. - Москва: КноРус, 2018. – 220 с. – (СПО). – ISBN 978-5-406-06138-1. – URL: <https://book.ru/book/924086> (дата обращения: 14.07.2018). – Текст: электронный.

3. Рогов Е.И. Психология общения + eПриложение: Тесты: учебник. – Москва: КноРус, 2018. – 260 с. – (СПО). – ISBN 978-5-406-06194-7. – URL: <https://book.ru/book/927031> (дата обращения: 20.07.2018). – Текст: электронный.

4. Сахарчук Е.С. Психология делового общения: учебное пособие. – Москва: КноРус, 2018. – 196 с. – (СПО). – ISBN 978-5-406-06373-6. – URL: <https://book.ru/book/927708> (дата обращения: 20.07.2018). – Текст: электронный.

Дополнительные источники:

1. Борисов В.К., Панина Е.М., Панов М.И. Этика деловых отношений: учебник. – Москва: ИД Форум, НИЦ ИНФРА, 2015. – 176 с.

2. Бороздина Г.В., Кормнова Н.А. Психология общения: учебник и практикум для СПО. – Москва: Издательство Юрайт, 2018. – 463 с.

3. Жарова М.Н. Психология общения: учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования. – Москва: Издательский центр «Академия», 2014. – 256 с.

4. Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: учебное пособие. – Москва: Издательский дом «Форум»: ООО «Научно-издательский центр ИНФРА-М», 2014. – 192 с.

5. Курбатов В.И. Конфликтология: учебное пособие. – Ростов н/Д: Феникс, 2012. – 448 с.

6. Руденко А.М., Самыгин С.И. Деловое общение: учебное пособие. – Москва: КноРус, 2015. – 440 с.

7. Садовская В.С. Психология общения: учебник и практикум для СПО – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2017. – 209 с.

Интернет-ресурсы:

<https://www.book.ru/> Электронная библиотека.

<http://e-library.su/books-on-psychology/> Электронная библиотека.

<http://lib.web-malina.com/> Электронная библиотека.

<http://psychologi.net.ru/> Электронная библиотека.

<http://persev.ru/book/> Электронная библиотека.

<http://znanium.com/> Электронная библиотека.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, устного опроса, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, зачета.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результата
умения: - применять в профессиональной деятельности приемы делового общения.	Контроль за выполнением практических занятий № 1 – № 20 Экспертная оценка практических занятий № 1 – № 20
знания: - основные правила профессиональной этики и приемы делового общения в коллективе; - особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций.	Тестирование Устный опрос и письменный опрос Выполнение индивидуальных заданий Зачет