

Приложение 1.1
к ООП по профессии
46.02.01 Документационное обеспечение
управления и архивоведение

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.06 Профессиональная этика и психология делового общения

2023 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	14

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Профессиональная этика и психология делового общения

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью примерной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО **46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение** (базовой подготовки) укрупненной группы **46.00.00. История и археология**

История и археология

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) специалистов по документационному обеспечению управления и архивоведения при наличии полного (общего) образования. Опыт работы не требуется.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

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

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

– применять в профессиональной деятельности приёмы делового общения;

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

– основные правила профессиональной этики и приемы делового общения в коллективе;

– особенности профессиональной этики и психология делового общения служащих государственных и организационно-правовых форм учреждений и организаций.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен сформировать общие компетенции:

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.

Профессиональные компетенции:

ПК 1.2. Осуществлять работу по подготовке и проведению совещаний, деловых встреч, приемов и презентации

ПК 1.3. Осуществлять подготовку деловых поездок руководителя и других сотрудников организации.

ПК 1.4. Организовывать рабочее место секретаря и руководителя.

ПК 1.5. Оформлять и регистрировать организационно-распорядительные документы, контролировать сроки их исполнения.

ПК 1.6. Обрабатывать входящие и исходящие документы, систематизировать их, составлять номенклатуру дел и формировать документы в дела.

ПК 1.8. Осуществлять телефонное обслуживание, принимать и передавать факсы.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 112 часа, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 75 часов; самостоятельной работы обучающегося 37 часа.

2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	112
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	75
в том числе:	
теоретическое обучение	51
практические занятия	23
контрольные работы	1
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	37
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета	

2.2. Содержание учебной дисциплины **Профессиональная этика и психология делового общения**

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся.		Объем часов	Уровень освоения
1	2		3	4
Раздел 1. Этика и культура поведения			12	
Тема 1.1. Этика как наука. Основные этические категории. Профессиональная этика – 6 часов	Содержание учебного материала		4	
	1	Понятие этики как науки и явления духовной культуры, категории этики: этика и мораль, нормы и традиции нравственность, совесть, долг.	1	2
	2	Общие сведения об этической культуре. Особенности национальной этики.	1	2
	3	Введения понятия «Профессиональная этика», профессиональные моральные нормы	1	2
	4	Введение понятий «Деловой этикет», «Служебный этикет», нормы и правила современного этикета.	1	2
	Практическое занятие		2	
	1	Анализ ситуаций (современные принципы этикета).	1	
	2	Составление глоссария.	1	
	Самостоятельная работа обучающихся № 1 по теме Этика как наука. Основные этические категории. Профессиональная этика		3	
	Тема 1.2 Культура телефонного общения – 3 часа	Содержание учебного материала		2
1		Этикет в деловом диалоге по телефону; правила ведения делового телефонного разговора, когда звонят вам; правила ведения делового телефонного разговора, когда звоните вы.	1	2
2		Приемы рационализации телефонного общения. Общие требования к деловому телефонному диалогу: краткость, вежливость.	1	2
Практическое занятие		1		
1		Анализ ситуаций ведения диалога по телефону.	1	
Самостоятельная работа обучающихся № 2 по теме Культура телефонного общения		2		
Тема 1.3 Деловая переписка – 3 часа	Содержание учебного материала		2	
	1	Основные правила ведения служебно-деловой переписки. Структура делового письма. Правила деловой переписки.	1	2
	2	Виды писем: Служебная переписка, внутренней переписка, Письмо –просьба, письмо- запрос, письмо - заявления, письмо -подтверждения, письмо - заказ, информационные письмо, гарантийное письмо, презентационное письмо, Частные переписка: письмо –поздравления, приглашения, извинения, письма для выражения, сочувствия и соболезнования, благодарственные письма, рекомендательные письма. Основные требования для составления резюме.	1	2
	Практическое занятие		1	
	1	Составление деловой корреспонденции.	1	
	Самостоятельная работа обучающихся № 3 по теме Деловая переписка		2	
Раздел 2. Эстетическая и организационная культура			13	

Тема 2.1 Имидж – 7 часов	Содержание учебного материала		5	
	1	Понятие «Имидж». Имидж в структуре мира Типы имиджа.	1	2
	2	Основные составляющие делового имиджа (внешний облик, манера поведения, речь, умение общаться с людьми).	1	2
	3	Теоретические аспекты самопрезентации. Инструментарий имиджелогии.	1	2
	4	Основные проявления индивидуального стиля. Одежда, прическа и внешность. Выбор цветовой гаммы. Макияж. Рекомендации при подборке делового стиля (как носить и выбирать одежду)	1	2
	5	Аксессуары к деловому костюму	1	2
	Практическое занятие		2	
	1	Анализ способов создания позитивного имиджа и предпочтения в одежде для деловой женщины и делового мужчины.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся № 4 по теме Имидж		4	
	Содержание учебного материала		4	
Тема 2.2 Интерьер рабочего помещения – 7 часов	1	Общие сведения о дизайне; его сущность и роль создания. Основные понятия интерьера.	1	2
	2	Эстетические требования: к интерьеру, оборудованию, условиями функционирования (освещение, мебель, вентиляция, цветовой и звуковой режим), для организации контактной зоны.	1	
	3	Общие сведения о дизайне; его сущность и роль создания Основные понятия интерьера.	1	2
	4	Эстетические требования: к интерьеру, оборудованию, условиями функционирования (освещение, мебель, вентиляция, цветовой и звуковой режим), для организации контактной зоны.	1	
	Практическое занятие		2	
	1	Создание эскиза будущего рабочего места	2	
	Контрольная работа № 1		1	
	Самостоятельная работа обучающихся № 5 по теме Интерьер рабочего помещения		3	
	Раздел 3. Личность как объект изучения психологии.		12	
	Тема 3.1. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении – 8 часов	Содержание учебного материала		6
1		Общие сведения о науке психология.	1	2
2		Понятие человека как индивида, личности, субъекта деятельности и индивидуальности.	1	2
3		Особенности темперамента, типы нервной системы. Характер и воля.	1	2
4		«Способности» и как они связаны с деятельностью человека. Виды способностей.	1	2
5		Специальные способности, одаренность, талант.	1	2
6		Психометрическая типология личности	1	2
Практическое занятие		2		
1		Анализ примеров и составление психологического портрета по морфологическим признакам по раздаточному материалу (рисункам и фотографиям).	2	
Самостоятельная работа обучающихся № 6 по теме Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении		4		
Тема 3.2. Эмоции и	Содержание учебного материала		3	

чувства – 4 часа	1	Понятие «Эмоции», «Чувства», классификации эмоций (Стенические, Астенические), виды эмоций (Настроение Аффект Стрась,	1	2
	2	Виды чувств (Нравственные (моральные)	1	
	3	Интеллектуальные чувства. Эстетические чувства.	1	
	Практическое занятие		1	
	1	Анализ ситуаций эмоционального состояния в процессе общения	1	
	Самостоятельная работа обучающихся № 7 по теме Эмоции и чувства		2	
Раздел 4. Психологические аспекты профессионального межличностного делового общения.			23	
Тема 4.1. Общение как социально – психологическая проблема – 5 часов	Содержание учебного материала		3	
	1	Общение — основа человеческого бытия. Классификация общения.	1	2
	2	Характеристика и содержание общения. Стили общения.	1	2
	3	Коммуникативная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Перцептивная сторона общения.	1	2
	Практическое занятие		2	
	1	Освоение различных техник и приемов общения	1	
	2	Применение приёмов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	1	
	Самостоятельная работа обучающихся № 8 по теме Общение как социально –психологическая проблема		3	
Тема 4.2. Деловое общение его виды и формы – 4 часа	Содержание учебного материала		3	
	1	Деловая беседа как основная форма делового общения. Подготовительные мероприятия. Начало беседы.	1	2
	2	Информирование присутствующих. Обоснование выдвигаемых положений. Завершение беседы	1	2
	3	Деловое общение в рабочей группе. Вопросы собеседников и их психологическая сущность. Психологические приемы влияния на партнера	1	2
	Практическое занятие		1	
	1	Анализ текста по проблематике делового общения и комментарии к нему	1	
	Самостоятельная работа обучающихся № 9 по теме Деловое общение его виды и формы		2	
	Тема 4.3. Психологические аспекты переговорного процесса – 8 часов		Содержание учебного материала	5
1	Подготовка к переговорам. Порядок ведения переговорного процесса. Техника ведения переговоров. Тактика ведения переговоров. Создания благоприятного психологического климата во время переговоров.	1	2	
2	Ведение переговоров в неблагоприятных ситуациях.	1	2	
3	Национальные стили ведения переговоров	1	2	
4	Выслушивание партнера как психологический прием.	1	2	
5	Техника и тактика аргументирования	1	2	
Практическое занятие		3		
1	Создание модель-проект проведения переговоров по определенному предмету	1		

	2	Определение стереотипов поведения мужчин и женщин	1	
	3	Анализ ситуаций переговоров в разных странах	1	
	Самостоятельная работа обучающихся № 10 по теме Психологические аспекты переговорного процесса		4	
Тема 4.4. Невербальные особенности в процессе делового общения – 6 часов	Содержание учебного материала		4	
	1	Кинесические особенности невербального общения (жесты, поза, мимика). Проксемические особенности невербального общения. Психологические и паралингвистические особенности невербального общения.	1	2
	2	Межнациональные различия невербального общения. Значение различных типов рукопожатий.	1	2
	3	Позы собеседников и их психологическая роль. Жесты как показатели внутреннего состояния собеседников (жесты и мимика, свидетельствующие о лжи). Визуальный контакт. Сигналы, посылаемые глазами и губами.	1	2
	4	Невербальные средства повышения делового статуса	1	2
	Практическое занятие		2	
	1	Анализ ситуаций общения с целью определение психического состояния клиента по его невербальным сигналам в общении.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся № 11 по теме Невербальные особенности в процессе делового общения		3	
Раздел 5. Конфликты в деловом общении и пути разрешения.			13	
Тема 5.1. Конфликт и его структура. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях - 6 часов	Содержание учебного материала		4	
	1	Понятие конфликта, его сущность. Классификация конфликтов. Межгрупповой конфликт. Внутригрупповой конфликт. Межличностный конфликт. Внутриличностный конфликт. Международный конфликт.	1	2
	2	Конфликт между группой и личностью, типы конфликтогенов, формула конфликта.	1	2
	3	Деструктивные конфликты Конструктивные конфликты Стратегии поведения в конфликтных ситуациях: соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление.	1	2
	4	Деструктивные конфликты Конструктивные конфликты. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях: соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление.	1	2
	Практическое занятие		2	
	1	Анализ ситуации нравственного конфликта в сфере профессиональной деятельности; определение его причин, направлений и вариантов разрешения	2	
	Самостоятельная работа обучающихся № 12 по теме Конфликт и его структура. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях		3	
Тема 5.2 Правила поведения в конфликтных ситуациях – 7 часов	Содержание учебного материала		4	
	1	Особенности поведения человека в конфликте. Методы профилактики и разрешения конфликтных ситуаций	1	2
	2	Конфликты и их разрешения	1	2
	3	Роль сознания и подсознания в конфликте	1	2
	4	Конфликт в профессиональной деятельности	1	2
	Практическое занятие		2	
	1	Анализ ситуаций взаимодействия в конфликте.	2	
	Дифференцированный зачет		1	

	Самостоятельная работа обучающихся № 13 по теме Правила поведения в конфликтных ситуациях	3	
		Всего:	112

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета профессиональной этики и психологии делового общения.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя.

Технические средства обучения:

- компьютер;
- мультимедиа проектор;
- принтер;
- программное обеспечение общего и профессионального назначения.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебное пособие.— М.: ИНФРА-М, 2016.
2. Современный психологический словарь /сост. И общ. ред Б.Г. Мещеряков, В.П. Зинченко-СПб.: Прайм- Еврознак, 2008.
3. Сухов А.Н. Социальная психология. Учеб. пособие: Рекомендовано ФГУ «ФИРО».- 8-е изд., стер., 2015.
4. Шеламова. Г. М.Этикет делового общения: Учебник для начального и среднего профессионального образования, по социально-экономическим специальностям – 2-е изд., стереотип. – М.: Academia, 2016 .

Дополнительные источники:

1. Азарных Т. Д. Основы психологии. Воронеж: ВГТА, 2008.
2. Азарных Т. Д. Практикум по психологии. - Воронеж: ВГТА, 2009.
3. Богданов Е. Н. Зазыкин В. Г. Психология личности в конфликте: Учебное пособие. 2-е изд. – СПб.: Питер, 2009.
4. Майерс Д. Социальная психология. Учебник. 2-е изд., - СПб.; М.; Харьков; Минск: Питер, 2009.
5. Психологический словарь. / Ред. колл. Давыдов В. В. и др. 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Педагогика-Пресс, 2009.
6. Столяренко Л. Д. Основы психологии. - Ростов н/Д: Феникс, 2010.

Интернет ресурсы:

1. Психологический портал [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://psychology.biznet.ru/index.php>
2. Портал корпоративная деловая культура [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.hr-portal.ru/article/korporativnaya-kultura-delovogo-obshcheniya>
3. Психологический портал [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.anypsy.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
Уметь:	
применять в профессиональной деятельности приёмы делового общения	оценка результата выполнения заданий на практических занятиях.
Знать:	
основные правила профессиональной этики и приемы делового общения в коллективе	защита докладов; оценка результата выполнения заданий на практических занятиях; оценка результата выполнения индивидуальных домашних заданий. тестирование
особенности профессиональной этики и психология делового общения служащих государственных и организационно-правовых форм учреждений и организаций	защита докладов; оценка результата выполнения заданий на практических занятиях; оценка результата выполнения индивидуальных домашних заданий. тестирование