

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ЧИТИНСКИЙ ИНСТИТУТ
КОЛЛЕДЖ

УТВЕРЖДАЮ
Директор Колледжа
М.И. Ожегова
«30» июня 2017г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по учебной дисциплине

ОП.06 Профессиональная этика и психология делового общения

Специальность 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение
Базовая подготовка

Квалификация: Специалист по документационному обеспечению управления, архивист

Чита, 2017

Рабочая программа разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение - базовая подготовка.

Согласовано:

Начальник учебной части:

 А.А. Симакова

«30» июня 2017г.

Принята на заседании методической комиссии

Протокол № 8 от «30» июня 2017г.

Председатель ПЦК:

 Н.А. Зверева

Разработал преподаватель И. Г. Орлова

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Профессиональная этика и психология делового общения

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение базовой подготовки.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре ППССЗ:

Учебная дисциплина ОП. 06 «Профессиональная этика и психология делового общения» входит в профессиональный цикл (П.00) общепрофессиональных дисциплин (ОП.00) программы подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО 46.02.01. Документационное обеспечение управления и архивоведение - базовой подготовки.

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

Дисциплина «Профессиональная этика и психология делового общения» предусматривает приобретение студентами теоретических знаний и практических умений в области психологии и этики делового общения.

Задачи:

- формировать навыки эффективного профессионального общения;
- научить использовать знания из области психологии и этики общения в предотвращении и урегулировании конфликтных ситуаций.

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.

Изучение дисциплины способствует освоению **общих компетенций:**

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 команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

Изучение дисциплины способствует освоению **профессиональных компетенций:**

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

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. Обработать 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 примерной программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 117 часов, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 78 часов;
самостоятельной работы обучающегося 39 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	117

Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	78
в том числе:	
практические занятия	30
контрольные работы	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	39
в том числе:	
выполнение письменных работ (сочинения, характеристики, таблицы, конспекты)	12
подготовка к практическим занятиям и семинарам	15
подготовка сообщений	10
отработка практических навыков	2
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета	

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Введение		6	
Значение, задачи, предмет и методы психологии	Содержание учебного материала	4	1
	1 Значение психологии в современном мире. Основоположники психологического учения: Сократ, Платон, Аристотель. 2 Психология как наука. Методы психологии: организационные и практические: наблюдение, эксперимент, тест, опрос.		
	Самостоятельная работа обучающихся. Мини - сочинение на тему: «Значение самопознания для современного человека»	2	3
Раздел 1. Основы психологии личности		26	
Тема 1.1. Понятие о личности в психологии	Содержание учебного материала	2	1
	1 Понятия «человек», «индивид», «личность», «индивидуальность». Структура личности. Направленность личности. Самостоятельная работа обучающихся. Заполнить сравнительную таблицу «Отличия понятий индивид и личность».	1	2
	Самостоятельная работа обучающихся. Подготовка сообщений по вопросу «Характеристики типов темперамента».	2	2
Тема 1.2. Формирование и возрастное развитие личности	Содержание учебного материала	2	1
	1 Факторы возрастного развития личности. Возрастное развитие по Э.Эриксону. Социализация как процесс и результат усвоения и активного воспроизводства личностью социального опыта. Самостоятельная работа обучающихся. Подготовка сообщений по вопросу «Характеристики типов темперамента».	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся. Подготовка сообщений по вопросу «Характеристики типов темперамента».	2	2
Тема 1.3. Темперамент личности	Содержание учебного материала	2	1
	1 История учения о темпераменте: Гиппократ (теория 4-х жидкостей), Кант, И.П. Павлов (учение о ВНД). Свойства темперамента: сензитивность, реактивность, активность, соотношение реактивности и сензитивности, темп реакции, эмоциональная возбудимость, пластичность и ригидность, экстраверсия – интроверсия. Практические занятия 1. Психологические характеристики типов темперамента в деятельности и общении (работа с таблицей). 2. Определение типа темперамента (методика Г. Айзенка). Самостоятельная работа обучающихся. Написать характеристику темперамента личности.	4	2
	Самостоятельная работа обучающихся. Написать характеристику темперамента личности.	2	3
	Самостоятельная работа обучающихся. Написать характеристику темперамента личности.	2	3
Тема 1.4. Характер личности	Содержание учебного материала	2	1
	1 Понятие «характер». Структура характера: черты характера по отношению человека к другим людям, к себе, к делу, к материальному миру (вещам). Волевые черты характера. Акцентуации характера. Практические занятия. Определение акцентуаций характера (Опросник Леонгарда). Самостоятельная работа обучающихся. Проанализировать характер личности (по выбору).	2	2
	Практические занятия. Определение акцентуаций характера (Опросник Леонгарда).	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся. Проанализировать характер личности (по выбору).	2	3
Тема 1.5. Способности	Содержание учебного материала	2	1
	1 Понятие «способность». Виды способностей: общие и специальные. Уровни развития способностей: задатки, склонность, способность, одаренность, талант, гениальность. Практические занятия. Определение уровня развития коммуникативных и организаторских способностей.	2	2
	Практические занятия. Определение уровня развития коммуникативных и организаторских способностей.	2	2
Раздел 2. Психология малых групп и коллектива		18	
Тема 2.1. Понятие «группа»	Содержание учебного материала	2	1
	1 Понятие «группа», виды групп: большие, средние и малые социальные группы; формальные и неформальные;		

и «коллектив»		референтные, нереперентные и антиреферентные; слаборазвитые и высокоразвитые. Особенности МСГ. Стадии развития малой группы: формирование, «брожение», нормирование, стадия деятельности. Понятие «коллектив». Стадии развития коллектива: «притирка», «конфликтная», «экспериментирования», стадия «успешного опыта», «прочная».		
		Практические занятия. Внутригрупповые динамические процессы: конформность (внешняя и внутренняя), групповое давление, групповые нормы и ценности, лидерство (семинар).	2	2
		Самостоятельная работа обучающихся. Заполнить сравнительную таблицу «Стадии развития группы и коллектива». Подготовиться к семинару по теме «Внутригрупповые динамические процессы»	1 4	2
Тема 2.2. Руководство и лидерство. Стили управления	Содержание учебного материала		4	1
	1	Понятие «лидерство», «лидер». Типы лидерства: бытовой, социальный, политический; эмоциональный, интеллектуальный, деловой.		
	2	Понятие «руководство». Стили руководства: авторитарный (директивный), демократический (коллегиальный), либеральный (попустительский).		
	Практические занятия. Определение склонности к стилю управления (тестирование).		2	2
Самостоятельная работа обучающихся. Написать сочинение «Портрет успешного руководителя»		2	3	
Раздел 3. Психология общения			28	
Тема 3.1. Основные характеристики общения	Содержание учебного материала		6	1,2
	1	Понятие «общение». Функции (общие и социальные), структура общения: коммуникативная, интерактивная и перцептивная сторона.		
	2	Виды общения: формально-ролевое, манипулятивное, примитивное, светское, духовное, деловое. Особенности делового общения.		
	3	Общение как коммуникация и взаимодействие: понятие «коммуникация», особенности вербальной коммуникации. Трансакционный анализ Э.Берна.		
Самостоятельная работа обучающихся. Составить примеры трансакций: дополнительная, пересекающаяся, скрытая.		2	3	
Тема 3.2. Социальная перцепция в общении	Содержание учебного материала		2	1,2
	1	Восприятие в процессе общения: идентификация, эмпатия, рефлексия. Факторы, затрудняющие общение. Закономерности каузальной атрибуции.		
	Практические занятия. 1. Стереотипы и установки восприятия (упражнение «Шапочки», упражнение «Мы любим – мы не любим»). 2. Барьеры в общении, ошибки восприятия (семинар).		4	3
	Самостоятельная работа обучающихся. Подготовка к семинару по теме «Барьеры в общении. Ошибки восприятия»		4	2
Тема 3.3. Невербальное общение	Содержание учебного материала		2	1
	1	Средства невербального общения: кинесика, просодика и экстралингвистика, такесика, проксемика.		
	Практические занятия. 1. Ролевая игра «Эмоции в невербальном поведении». 2. Анализ документального фильма «Детектор лжи».		4	2,3
	Самостоятельная работа обучающихся. Подготовить сообщения по вопросам «Психологические приемы влияния», «Виды слушания».		4	2
Тема 3.4. Техники и приемы общения	Содержание учебного материала		2	1,2
	1	Психологические приемы влияния: прием «имя собственное», прием «зеркало отношений», прием «золотые слова» (комплименты), прием «личная жизнь», прием «терпеливый слушатель». Формы проявления знаков внимания:		

		комплимент, поддержка, похвала. Техники слушания: слушание рефлексивное, нерефлексивное, эмпатическое.		
Раздел 4. Психология конфликта и стресса			16	
Тема 4.1. Понятие «конфликт»	Содержание учебного материала		4	1,2
	1	Конфликт, его виды: внутриличностный, межличностный, между личностью и группой, межгрупповой; конструктивный и деструктивный; горизонтальный, вертикальный, смешанный. Причины конфликтов: информационные, поведенческие, структурные, ценностные, причины отношений. Способы разрешения конфликтов (применение силы, разъединение, примирение).		
	2	Эмоциональное реагирование в конфликте: кодекс (правила) поведения в конфликте, пять признаков мудрого поведения в конфликте.		
	Практические занятия. Стратегии поведения в конфликте (соперничество, избегание, компромисс, приспособление, сотрудничество). Психологическое тестирование.		2	2
Самостоятельная работа обучающихся. Подготовка сообщения по теме «Стратегии поведения в конфликте».		2	2	
Тема 4.2. Признаки и механизм протекания стресса	Содержание учебного материала		2	1
	1	Понятия «стресс» и «дистресс». Фазы стресса: фаза тревоги, фаза сопротивления, фаза истощения. Признаки стресса: физические, эмоциональные, поведенческие. Анализ стрессового и нестрессового образа жизни.		
	Практические занятия. Определение уровня эмоциональной напряженности. Определение методов снятия стрессового напряжения. Психологическое упражнение на саморегуляцию.		2	3
	Самостоятельная работа обучающихся. Закрепить навыки релаксации.		2	3
Раздел 5. Этика и этикет профессиональной деятельности			23	
Тема 5.1. Этика и культура поведения в профессиональной деятельности	Содержание учебного материала		6	1,2
	1	Общие сведения об этике и культуре поведения. Понятия «этика» и «мораль». Основные категории этики: добро и зло, долг и совесть, ответственность и справедливость.		
	2	Профессиональная этика секретаря. Профессиональные нравственные нормы: вежливость, предупредительность, тактичность, трудолюбие.		
	3	Культура делового взаимодействия государственного служащего.		
Самостоятельная работа обучающихся. Подготовка сообщений по вопросу «Принципы делового этикета». Подготовка к семинару на тему «Правила речевого этикета. Культура телефонного общения».		2 3	2,3	
Тема 5.2. Этикет в профессиональной деятельности	Содержание учебного материала		2	1
	1	Общие сведения об этикете. Понятия «этикет» и «манеры». Виды этикета: придворный, дипломатический, воинский, общегражданский, деловой. Принципы делового этикета: здравый смысл, свобода, этичность, удобство, целесообразность, экономичность, консерватизм, непринужденность, универсализм, эффективность. Заповеди этикета для секретаря – делопроизводителя.		
	Практические занятия. 1. Правила речевого этикета. Культура телефонного общения. 2. Деловой протокол. Деловой стиль секретаря – делопроизводителя.		4	2,3
	Самостоятельная работа обучающихся. Подготовка к семинару на тему «Деловой протокол. Деловой стиль секретаря – делопроизводителя».		4	

Тема 5.3. Этико- психологические аспекты профессиональной компетентности	Содержание учебного материала		2	
	1	Правила и принципы культуры делового взаимодействия. Правила подбора и преподнесения подарков в деловой сфере и повседневной жизни.		
	Практические занятия. Особенности этикета разных народов.		2	
Всего:			<i>117</i>	

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 УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины предполагает наличие учебного кабинета психологии.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета психологии:

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

Технические средства обучения:

- мультимедийный проектор;
- ноутбук.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Учебно-методическая документация:

1. Учебно-методические материалы по разделам и темам учебной дисциплины.
2. Методические рекомендации для самостоятельной работы студентов по дисциплине.
3. Контрольно-оценочные средства по темам и разделам дисциплины.
4. Учебно-методические пособия управляющего типа (методические указания по выполнению самостоятельных и практических работ, психологические тесты и методики).

Литература и другие источники:

Основная литература

1. Психология и этика делового общения : учебник / В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др. - 5-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 415 с. - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01050-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118) (04.04.2017).
2. Столяренко, Л.Д. Психология общения [Текст] : Учеб. / Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин. - 2-е изд. стер. - Р.н/Д : Феникс, 2014. - 317 с. + Практикум. - (СПО). РМО. - ISBN 978-5-222-22015-3
3. Психология и этика делового общения : учебник / В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др. - 5-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 415 с. - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01050-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118) (04.04.2017).
3. Шеламова, Г.М. Основы этики и психологии профессиональной деятельности [Текст] : Учеб. / Г.М. Шеламова. - 3-е изд., стер. - М. :

Академия, 2014. - 176 с. + Кр. словарь. - (Профессион. образование). РУМО. - ISBN 978-5-4468-1087-1

Дополнительная литература

1. Горчакова, В.Г. Имиджология: теория и практика : учебное пособие / В.Г. Горчакова. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 335 с. : ил., табл., схемы - Библиогр.: с. 294-310. - ISBN 978-5-238-02095-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115022](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115022) (04.04.2017).
2. Зверева, Н. Правила делового общения: 33 «нельзя» и 33 «можно» / Н. Зверева ; под ред. Н. Юдиной. - М. : Альпина Паблишер, 2016. - 138 с. - ISBN 978-5-9614-4823-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=279778](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=279778) (09.03.2017).
3. Левкин, В.Е. Тренинг эффективного общения : учебное пособие / В.Е. Левкин. - М. ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. - 142 с. : ил., табл. - Библиогр.: с. 131-139. - ISBN 978-5-4475-8771-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=450204](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=450204) (04.04.2017).
4. Кузнецов, И.Н. Деловое общение : учебное пособие / И.Н. Кузнецов. - 5-е изд. - М. : Дашков и Ко, 2013. - 528 с. - ISBN 978-5-394-01739-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=112230](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=112230) (04.04.2017).
5. Шеламова, Г.М. Основы культуры профессионального общения [Текст] : Учеб. / Г.М. Шеламова. - 3-е изд., стер. - М. : Академия, 2014. - 160 с. + Краткий словарь. - (Проф. образование). РУМО. - ISBN 978-5-4468-0850-2

Интернет-ресурсы

1. <http://pro-psichology.ru> – сайт о психологии
2. <http://psyarticles.ru/> - учебные статьи по психологии
3. <http://www.grandars.ru> - психология
4. <http://ovendij.ru> – психология менеджмента
5. <http://window.edu.ru/> - Единое окно доступа к образовательным ресурсам

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических и семинарских занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, самостоятельных работ и исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Освоенные умения	
Применять в профессиональной деятельности приемы делового общения	Практическое занятие: наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе семинарских занятий и оценка достижения результата через:

	- активное участие в ходе занятия; - рефлексию.
Усвоенные знания	
Объяснять сущность основных правил профессиональной этики и приемов делового общения в коллективе	Контрольный срез знаний: оценка. Семинарское занятие: наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе семинарских занятий и оценка достижения результата через: - активное участие в ходе занятия; - рефлексию.
Характеризовать особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций.	Контрольный срез знаний: оценка. Практическое занятие: наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе семинарского занятия и оценка достижения результата через: - активное участие в ходе занятия; - рефлексию

Автор:

Преподаватель Колледжа ЧИ ФГБОУ ВО «БГУ» И.Г.Орлова