



государственное автономное профессиональное
образовательное учреждение Самарской области
«Самарский колледж сервиса производственного
оборудования имени Героя Российской Федерации Е.В.
Золотухина»

УТВЕРЖДАЮ

заместитель директора по УПР

Вагизова Н.А. Вагизова

13 03 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.06 Профессиональная этика и психология делового общения

программа подготовки специалистов среднего звена

46.02.01 Документационное обеспечение, управление и архивоведение

Самара, 2020 год

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности ППССЗ среднего профессионального образования (далее СПО) 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение (базовая подготовка)

Разработчик: Хритина Н.В., преподаватель

СОДЕРЖАНИЕ
СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	8
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.Паспорт рабочей программы

Профессиональная этика и психология делового общения

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью примерной основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 46.02.01 «Документационное обеспечение управления и архивоведение».

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и в профессиональной подготовке работников в области гуманитарных наук.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина входит в профессиональный цикл и относится к общепрофессиональным дисциплинам.

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

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

- применять в профессиональной деятельности приемы делового общения;

В результате освоения 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

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 количество.

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 личного 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 задания.

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

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. 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 72 часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 48 часов;

самостоятельной работы обучающегося 24 часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

д учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	72
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	48
в том числе:	
практические занятия	20
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	24
<i>Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачёта</i>	

2.2. Тематический план и 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
Тема 1 Психология и этика делового общения как наука.	Содержание учебного материала			1-2
	1	Предмет, основные категории и задачи психологии и этики делового общения. Этикет в практике деловых отношений	2	
			2	
	2	Теоретические предпосылки становления психологии и этики делового общения.	2	
	Самостоятельная работа			
	1	Подготовка сообщений по темам: Повседневный этикет. Правила поведения в общественных местах. Повседневный этикет. Подарки. Повседневный этикет. Курение	2	
Тема 2 Профессионализм в секретарской работе.	Содержание учебного материала		2	1-2
	1	Этика и этикет в секретарской работе. Главная роль секретаря. Этика взаимных отношений с руководителем.		
	Самостоятельная работа			
	1	Составление словаря важнейших терминов и понятий по психологии и этике делового общения.	2	
Тема 3 Встреча посетителей в офисе.	Содержание учебного материала		2	1-2
	1	Организация приема посетителей. Приветствие визитера и секретаря. Выбор приемлемой дистанции при общении секретаря и посетителя.		
	Практические занятия:		2	
	1	Деловая игра « Прием посетитетлей»		
	Самостоятельная работа обучающихся:		2	
	1	Составление кластера « Правила делового этикета»		

Тема 4. Деловые беседы с посетителями	. Содержание учебного материала		2	1-2
	1	Основные этапы деловой беседы. Правила ведения деловой беседы секретарём. Этика поведения секретаря в процессе деловой беседы. Роль секретаря в ходе делового спора.		
	Практические занятия:		2	
	1	Психологическое тестирование « Самооценка практических навыков искусства общения и решения конкретных деловых ситуаций»		
	Самостоятельная работа обучающихся		2	
Тема 5. Этика и этикет телефонного общения.	1	Составление методической копилки « Заповеди делового этикета»		3
	. Содержание учебного материала			
	1	Основные правила телефонного общения. Принципы этики общения по телефону.	1	
	2	Правила телефонного этикета секретаря фирмы. Норма телефонного разговора секретаря с клиентом фирмы. Шаблонные фразы в практике телефонного разговора с клиентами фирмы.	1	
	Практические занятия:			
	1	Построение схемы делового общения секретаря по телефону (в соответствии с европейским стандартом)	1	
	2	Тренинг « Если у вас зазвонил телефон....»	1	
Тема 6. Этикет и имидж делового человека	Содержание учебного материала		1	1-2
	1	Понятие имиджа и функции. Форма и содержание имиджа. Этикет приветствия и представления и его принципы.		
	Практические занятия:		2	
	1	Составление правил этикета при формировании имиджа делового человека.		
	Самостоятельная работа обучающихся:		2	
	Подготовка докладов по теме: « Этикет и имидж делового человека». Примерная тематика докладов: Личность и имидж. Имидж деловой женщины.			

	Умение хорошо одеваться.			1-2
Тема 7 Этика делового общения	. Содержание учебного материала		1	
	1	Понятие делового общения. Правила делового этикета. Виды делового общения, содержание и средства. Структура и функции общения.		
	Самостоятельная работа:		2	
	1	Составление кластера по теме: «Основные заповеди делового этикета».		
Тема 8 Невербальные средства общения	Содержание учебного материала		2	2
	1	Невербальное поведение человека. Классификация невербальных средств общения. Науки, изучающие невербальные средства общения. Поза, жесты, походка		
	Практические занятия:		2	
	1	Психологическое тестирование « О чем говорят жесты?». Самоанализ « Улыбка и характер».		
	Самостоятельная работа:		2	
	1	Подготовка сообщений по темам: Основы грфологии. Основы физиогномики. Основы кинесики. Улыбка. Визуальный контакт.		
Тема 9	Содержание учебного материала			3
	1	Деловая беседа. Структура. Правила ведения деловой беседы.	2	
	2	Деловые переговоры. Виды переговоров. Подготовка к переговорам. Приемы и тактика ведения переговоров. Этические приемы ведения переговоров.	2	
	3	Деловые совещания. Разновидности совещаний. Требования, предъявляемые к совещаниям.	2	
	Практические занятия:		6	
	1	. Психологическое тестирование « Ведущая репрезентативная система»	2	
	2	Определение системы модальностей собеседника.	2	
	3..	Степень самоконтроля в общении.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся		2	
	1	Разработка рекомендаций и советов по практике делового общения		

		Подборка рекомендаций опытных специалистов для эффективных переговоров. Конспектирование советов по поводу спорных ситуаций Дейла Карнеги		
Тема 10 Виды техника слушания.	Содержание учебного материала		2	1-2
	1	Нерефлексивное (пассивное) слушание. Рефлексивное (активное) слушание. Эмпатическое слушание и его правила.		
	Практические занятия:		2	
	1	Разработка рекомендаций « Как надо и не надо слушать»		
	Самостоятельная работа обучающихся		2	
	1	Составление памятки « Техника активного диалога и слушания собеседника»		
Тема 11 Конфликт и конфликтные ситуации.	Содержание учебного материала		2	1-2
	1	Правила поведения в условиях конфликта. Методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта.		
	Практические занятия:		2	
	1	Анализ производственных ситуаций по выходу из конфликта.		
	Самостоятельная работа обучающихся		2	
	1	Разработка кодекса поведения в конфликте.		
Тема 12 Деловой этикет и толерантность.	Содержание учебного материала		2	1-2
	1	Учет национальных традиций и обычаев при общении людей. Деловая толерантность в международном общении.		
	Самостоятельная работа обучающихся		2	
	1	Состаление буклета « В мире мудрых мыслей» (по вопросам деловой этики)		
Всего			72	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- компьютер с лицензионным программным обеспечением, экран и мультимедиапроектор
- комплект тестовых пособий по дисциплине.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления: учебник/Л.Д. Столяренко.- изд. 5-е.- Ростов н / Д: Феникс, 2013
2. Усов В.в. Деловой этикет: учеб.У пособие для студ. учреждений СПО /В.В. усов.- М.: Издательский центр « Академия», 2012
3. Зарецкая Е.Н. Деловое общение. – М., 2010.
4. Зарецкая Е.Н. Профессиональная этика. Учебное пособие. – Волгоград, 2010.
5. Культура устной и письменной речи делового человека. Справочник –практикум. – М., 2011.
6. Леонов Н.И. Психология делового общения. Учебное пособие. – Ижевск, 2010.

Дополнительные источники:

1. Кукушин В.С. Психология делового общения: учебное пособие.- М.: ИКЦ «МарТ»; Ростов н /Д: Издательский центр « МарТ», 2010
2. Психология и этика делового общения: учебник / под ред. В.Н. Лавриненко.-М.: ЮНИТИ- ДАНА, 2009
3. Психология делового общения: учебник/ сост. М.А. Поваляева.- Ростов –н/Д, 2009
4. Леонов Н.И. Основы конфликтологии. Учебное пособие. – Ижевск, 2010.
5. Сутырин Ф.Д. Этикет и дипломатический протокол для всех. – СПб, 2009.

Интернет ресурсы.:

1. <http://www.syntone.ru/library/books/content/2367.html>
2. [http://ru.wikipedia.org/wiki/ учебная дисциплина](http://ru.wikipedia.org/wiki/учебная_дисциплина)
3. <http://www.yugzone.ru/info/psikhologiya-delovogo-obsheniya>
4. <http://www.jzon.ru/context/detail/id4523328/>
5. http://www.i-u.ru/biblio/archive/morosov_delovaja/04.aspx

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
Умения	
- применять в профессиональной деятельности приемы делового общения;	Практическая работа
Знания	
- основные правила профессиональной этики и приемы делового общения в коллективе;	Самостоятельная работа. Практическая работа
- особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организации -	Практическая работа. Самостоятельная работа

Примерная тематика докладов:

1. «Этикет и имидж делового человека».
2. «Личность и имидж».
3. «Имидж деловой женщины».
4. «Умение хорошо одеваться».