

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ



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

УТВЕРЖДАЮ

**Приказ директора колледжа
от 29.05.2024г. № 141\1-од**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.06 Профессиональная этика и психология делового общения
общепрофессионального цикла
основной образовательной программы
программы подготовки специалистов среднего звена
46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение**

Самара, 2024 г.

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)	<i>108</i>
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	<i>72</i>
в том числе:	
практические занятия	<i>20</i>
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	<i>36</i>
<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	Самостоятельная работа обучающихся		2	1-2
	1	Составление правил телефонного этикета секретаря: «Когда звонят вам» « Когда звоните вы»		
	Содержание учебного материала		1	
	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	
	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		
	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		
			2
			3

		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			108	

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>
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 организаци -	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».