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

УТВЕРЖДАЮ

Приказ директора колледжа

от 25.05.2021 г. № 119/1

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММа УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.06 Профессиональная этика и психология делового общения**

программа подготовки специалистов среднего звена

среднего профессионального образования

по специальности

**46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение**

2021 г.

# **СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
|  | стр. |
| **ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | 4 |
| **СТРУКТУРА и ПРИМЕРНОЕ содержание УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | 5 |
| **условия реализации программы учебной дисциплины** | 8 |
| **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 относиться 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)** | *108* |
| **Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)** | *72* |
| в том числе: |  |
| практические занятия | *20* |
| **Самостоятельная работа обучающегося (всего)** | *36* |
| *Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачёта* | |

# **2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Профессиональная этика и**

# **психология делового общения»**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Н*аименование 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 | | | Теоретичекие предпосылки становления психологии и этики делового общения. | | | | | | | | | 2 |
| **Самостоятельная работа** | | | | | | | | | | | |  |
| 1 | | | Подготовка сообщений по темам:  Повседневный этикет. Правила поведени 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 | | | | | | | Основные этапы деловой беседы. Правила ведения деловой беседы секретарём. Этика поведения секретаря в процессе деловой беседы. Роль секретаря в ходе делового спора. | | | | |  | 1-2 |
| **Практические занятия*:*** | | | | | | | | | | | | 2 |
| 1 | | | | | Психологическое тестирование « Самооценка практиченских навыков искусства общекния и решения конкретных деловых ситуаций» | | | | | | |  |
| **Самостоятельная работа обучающихся** | | | | | | | | | | | | 2 |
| 1 | | | | | Составление методической копилки « Заповеди делового этикета» | | | | | | |  |
| **Тема 5. Этика и этикет телефонного общения.** | . **Содержание учебного материала** | | | | | | | | | | | |  |
| 1 | | | | | | Основные правила телефонного общения. Принципы этики общения по телефону. | | | | | | *1* | 2 |
| 2 | | | | | | Правила телефонного этикета секретаря фирмы. Норма телефонного разговора секретаря с клиеном фирмы. Шаблонные фразы в практике телефонного разговора с клиентами фирмы. | | | | | | *1* | 3 |
| **Практические занятия*:*** | | | | | | | | | | | |  |
| 1 | | | | | | Посторение схемы делового общения секретаря по телефону ( в соответствии с европейским стандартом) | | | | | | *1* |
| 2 | | | | | | Трениг « Если у вас зазвонил телефон….» | | | | | | *1* |
| **Самостоятельная работа обучающихся** | | | | | | | | | | | | 2 |
| 1 | | | | | | Составление правил телефонного этикета секретаря:  «Когда звонят вам»  « Когда звоните вы» | | | | | |
| **Тема 6. Этикет и имидж делового человека** | **Содержание учебного материала** | | | | | | | | | | | | 1 | 1-2  1-2  2  3 |
| **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. | | | | | | | | | | | |
| **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, предъвляемые 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 теника 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. Столяренеко 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».