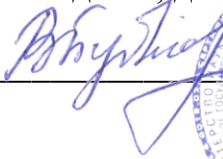



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Байкальский государственный университет»
Колледж Байкальского государственного университета

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор
д.э.н., доцент Бубнов В. А.



30.06.2022 г.

Рабочая программа

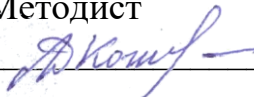
Дисциплина Профессиональная этика и психология делового общения
Специальность 46.02.01 Документационное обеспечение управления и
архивоведение
Базовая подготовка

Иркутск
2022

Рабочая программа учебной дисциплины Профессиональная этика и психология делового общения разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение базовой подготовки.

Согласовано:

Методист

 А.Д.Кожевникова

Председатель ЦК менеджмента и учетно-экономических дисциплин
Л. Р. Ощепкова

Принято на заседании ЦК общеобразовательных дисциплин

Разработал преподаватель
О.Н. Копылова

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ 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 (специальностям) СПО 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной переподготовке по специальностям социально-экономического профиля.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы: входит в цикл общепрофессиональных дисциплин.

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

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.

Профессиональные компетенции:

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 рабочей программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 126 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 80 часов;

самостоятельной работы обучающегося 46 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)	<i>126</i>
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	<i>80</i>
в том числе:	
практические занятия	<i>40</i>
лекции	<i>40</i>
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	<i>46</i>
<i>Промежуточная аттестация в форме</i>	<i>дифференцированного зачета</i>

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	Коды компетенций
1	2	3	4
РАЗДЕЛ 1	ЭТИКА КАК НАУКА	24	
Тема 1.1. Этика как наука	Содержание учебного материала 1. Понятие этики как науки. Основные направления этических исследований. Виды профессиональной этики. 2. Основные категории этики: добро и зло, справедливость, долг, совесть, ответственность, достоинство и честь.	4	ОК 2, 3, 4
	Практические занятия. 1. Эссе: «Счастье – это...». 2. Рассуждение: «Как я понимаю, что такое добродетель?» Составление словаря.	4	
	Самостоятельная работа. Подготовка аргументированных ответов на вопросы темы. Письменная подготовка темы семинарского занятия.	4	
Тема 1.2. Особенности профессиональной этики	Содержание учебного материала Сущность профессиональной этики. Происхождение профессиональной этики. Принципы и нормы профессиональной этики. Классификация этических кодексов. Этикет – раздел этики.	2	ОК 1,2,3 ПК 1.2,1.3, 1.8
	Практические занятия. Нравственный идеал личности. Профессиональные типы личности.	2	
	Самостоятельная работа Подготовка аргументированных ответов на вопросы темы. Письменная подготовка темы семинарского занятия.	2	
Тема 1.3 Корпоративная этика	Содержание учебного материала Понятие и особенности корпоративной этики и этикета. Корпоративное общение. Коммуникативная культура. Формы корпоративного общения. Психогигиена. Факторы, способствующие развитию корпоративной этики в организации. Корпоративная этика и социальная ответственность. Ритуалы и традиции в деятельности организации.	2	ОК 3,6,7 ПК 1.2,1.3,1.4
	Практические занятия. Стили управления. Этические нормы деловых отношений. Тестирование по теме.	2	
	Самостоятельная работа Подготовка аргументированных ответов на вопросы темы. Письменная подготовка темы семинарского занятия.	2	
РАЗДЕЛ 2	ГОСУДАРСТВЕННАЯ СЛУЖБА, УПРАВЛЕНИЕ И ЭТИКА	19	
Тема 2.1 Государственный аппарат;	Содержание учебного материала 1. Понятие государственного механизма и государственной власти. Свойства механизма государства. Понятие и признаки государственного аппарата. Модели построения государственного аппарата.	4	ОК 1,8; ПК 1.2, 1.6, 1.8

требования к работникам государственного аппарата	Принципы организации и стили деятельности государственного аппарата. Требования к работникам государственного аппарата. 2. Особенности организации и функционирования государственной службы. Система государственной службы Российской Федерации. Специфика положения государственного служащего. Правовая и этическая регламентация служебного поведения государственных служащих.		
	Практические занятия: 1. «Психические процессы участников делового общения: ощущения, восприятие». 2. «Психические процессы участников делового общения: мышление»	4	
	Самостоятельная работа. Подготовка аргументированных ответов на вопросы темы. Письменная подготовка темы семинарского занятия.	5	
Тема 2.2. Этика управления и государственной службы	Содержание учебного материала Служебная этика. Этика государственной службы как единство профессиональной и управленческой систем. Основные понятия профессиональной этики государственной службы. Основные функции и принципы этикета на государственной службе.	2	<i>ОК 2,3; ПК 1.1., 1.2, 1.5., 1.8</i>
	Практические занятия. «Психические процессы участников делового общения: воображение»	2	
	Самостоятельная работа Письменная подготовка темы семинарского занятия; подготовка докладов, рефератов	2	
РАЗДЕЛ 3.	ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ	38	
Тема 3.1. Роль и сущность общения: его функции, стороны, виды, формы, барьеры	Содержание учебного материала 1.Определение, функции общения. Структура общения (стороны: коммуникативная, интерактивная, перцептивная). Аспекты общения: цель, средства, содержание. Стратегии общения. 2. Средства невербального общения: (экстра и паралингвистические, оптико-кинестические, проксемика, визуальный контакт, такесика). Стили общения. 3. Общение как восприятие людьми друг друга. Ошибки восприятия. Барьеры коммуникации.	6	<i>ОК 2,6,7; ПК 1.2, 1.3, 1.8</i>
	Практические занятия «Психические процессы участников делового общения: память, внимание, воля»	6	
	Самостоятельная работа обучающихся Письменная подготовка темы семинарского занятия; подготовка докладов.	7	
Тема 3.2. Эффективное общение	Содержание учебного материала 1.Умение эффективно говорить; умение слушать; умение эффективной деловой переписки, умение эффективных телефонных переговоров, проведение интервью. Техники и приемы общения. 2.Психологические особенности делового общения: кинесика, проксемика, визуальный контакт, ольфакторные средства, поза, жесты (жесты-символы, жесты-иллюстраторы, жесты-регуляторы, жесты-адапторы). 3. Этнопсихологические нормы и принципы делового общения. Особенности делового общения в разных странах.	6	<i>ОК 2,5,6; ПК 1.2,1.3,1.5 1.6,1.8</i>
	Практические занятия 1. Психологические особенности делового общения: мотивы и	7	

	<p>мотивация участников. 2. Психологические особенности делового общения: поза, жесты (жесты-символы, жесты-иллюстраторы, жесты-регуляторы, жесты-адапторы). 3.«Брейнсторминг» как метод группового принятия решения.</p> <p>Самостоятельная работа обучающихся Письменная подготовка темы семинарского занятия. Подготовка докладов.</p>		
РАЗДЕЛ 4.	ПОВЕДЕНИЕ В НЕСТАНДАРТНЫХ И КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ	45	
Тема 4.1. Понятие конфликта, его сущность	<p>Содержание учебного материала</p> <p>1.Сущность конфликта и его структура. Классификация конфликтов. Функции конфликтов. Причины, динамика конфликтов.</p> <p>2. Управление конфликтами. Основные стратегии поведения в конфликте. Роль конфликтов в жизни человека. Правила поведения в конфликте.</p> <p>3. Конфликтные типы личности.</p> <p>Искажение информации. Слухи. Причины искажения информации. Виды искажения информации. Профилактика слухов.</p> <p>Практические занятия 1. «Фокус-группа» как метод группового принятия решения. 2. Искажение информации. Слухи. Причины искажения информации. Профилактика слухов. 3. Сущность конфликта и его структура. Классификация конфликтов. Управление конфликтами. Основные стратегии поведения в конфликте. Конфликтные типы личности.</p> <p>Самостоятельная работа обучающихся Конспектирование статей; письменная подготовка темы семинарского занятия; подготовка докладов / рефератов; подготовка кроссвордов</p>	<p>6</p> <p>6 7</p>	<p><i>ОК</i> <i>3,6,7,8;</i> <i>ПК1.2,1.3,</i> <i>1.4,1.8</i></p>
Тема 4.2. Психологические особенности подготовки и проведения деловых бесед и переговоров	<p>Содержание учебного материала</p> <p>1.Фазы, этапы и приемы делового общения. Культура деловых переговоров и совещаний.</p> <p>2. Типология собеседников. Деловой этикет. Культура делового спора, дискуссии, полемики. Приемы аргументации и убеждения</p> <p>Практические занятия 1.Психические явления участников делового общения: темперамент. 2. Психические явления участников делового общения: характер.</p> <p>Самостоятельная работа обучающихся Конспектирование статей; письменная подготовка темы семинарского занятия; подготовка кроссвордов</p>	<p>4</p> <p>4 5</p>	<p><i>ОК 2,3,6,8</i> <i>ПК1.2,1.3,</i> <i>1.4,1.8</i></p>
Тема 4.3. Психологические защиты при нестандартном общении.	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Общение как деловое взаимодействие. Базовые психологические установки общения. Эффекты восприятия собеседника. Манипулятивное общение. Приемы психологических защит.</p> <p>Практические занятия «Коллектив. Социально-психологический климат в коллективе».</p> <p>Самостоятельная работа обучающихся Подготовка темы семинарского занятия; защита докладов.</p>	<p>2</p> <p>2 2</p>	<p><i>ОК 2,3,6;</i> <i>ПК</i> <i>1.2,1.3,1.8</i></p>
Тема 4.4	Содержание учебного материала	2	<i>ОК 6,7;</i>

Коллектив. Социально-психологический климат в коллективе.	Коллектив. Социально-психологический климат в коллективе. Понятие коллектива. Особенности взаимоотношений личности и коллектива. Влияние личности на коллектив и коллектива на личность. Профессиональная адаптация специалиста в трудовом коллективе. Практические занятия «Коллектив. Социально-психологический климат в коллективе». Самостоятельная работа обучающихся Подготовка к итоговому тестированию; Защита докладов.	2 3	<i>ПК</i> <i>1.2,1.3,1.8</i>
	Всего:	<i>126</i>	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины обеспечена наличием учебного кабинета социально-экономических дисциплин.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест:

- 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. Методические рекомендации для самостоятельной работы студентов по дисциплине.

2. Задания ФОС по разделам дисциплины.

Основные источники:

1. Захарова И.В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: практикум для СПО/ Захарова И.В. Саратов: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 130 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/86472.html>
2. Макаров Б.В. Психология делового общения: учебное пособие/ Б.В. Макаров, А.В. Непогода. – 2-е изд. – Саратов: Вузовское образование, 2019. – 209с. - ISBN978-5-4487-0339-3. – Текст: электронный// Электронно-библиотечная система IPR BOOKS [сайт] – <URL:http://www.iprbookshop.ru/79820.html>
3. Чернышева Л.И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие/Л.И. Чернышева, - 1-е изд. – Москва: Профессиональное образование, 2020. – 162с. — Режим доступа: <https://elibrary.ru/item.asp?id=43017331>

Дополнительные источники:

1. Малкарова Р.Х. Психология делового общения: учебное пособие. – Р.Х. Малкарова. – Нальчик: Каб.-Балк. Ун-т, 2018. – 106 с. – Режим доступа: https://rusneb.ru/catalog/000199_000009_07000350982/

3.3.Перечень занятий, проводимых в активных и интерактивных формах

Общее количество аудиторных часов –**80 часов**

Занятия в активных и интерактивных формах – **16 часов**

Тема занятия	часы	Форма проведения
1. Психические процессы участников делового общения: ощущения, восприятие»	2	Презентации с использованием различных вспомогательных средств
2. Психические процессы участников делового общения: мышление»	2	Презентации с использованием различных вспомогательных средств
3. Психические явления участников делового общения: воображение.	2	Мини-лекция
4. Психические явления участников делового общения: память, внимание, воля.	4	Работа в малых группах (технология сотрудничества)
5. Искажение информации. Слухи.	2	Ролевая игра
6. Психические явления участников делового общения: темперамент, характер.	2	Анализ конкретных ситуаций
7. Коллектив. Социально-психологический климат коллектива.	2	Круглый стол

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

№	Содержание	Основные показатели оценки результата	Методы оценки
Умение	применять в профессиональной деятельности приемы делового общения	- применение приемов делового общения в повседневном общении; - применение коллегиальных форм принятия решения в команде; - владение базовыми психологическими знаниями для организации межличностного общения	Решение практических ситуационных задач; Деловые игры; Анализ ситуаций.
3 1	основные правила профессиональной этики и приемы делового общения в коллективе	- перечисление и описание приемов делового общения в повседневном общении; -перечисление основных нравственных критериев этики; -определение и называние сущности, функций, причин, стратегий поведения в конфликтных ситуациях	Контрольные работы / тестирование; Подготовка и защита докладов /рефератов; Устный опрос
3 2	особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций	-перечисление требований к работникам гос. аппарата; -определение особенностей функций и принципов этикета на гос. службе	Устный опрос; Тестирование; Подготовка и защита докладов / рефератов
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	Добросовестное и самостоятельное выполнение предложенных заданий в соответствии с ситуацией общения	активное участие в ходе занятия, собеседование, контрольный тест, защита докладов
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Решение тестов, выполнение, подготовка и защита рефератов и докладов	активное участие в ходе занятия, собеседование, контрольный тест, защита докладов и реферата, тестовые задания

ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Решение поставленных задач в соответствии со сложившейся ситуацией	деловая игра, письменный ответ на вопрос, контрольный тест, собеседование
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	использование материалов из информационных источников при подготовке к защите реферата, доклада	контрольный тест, защита докладов, письменный ответ на вопрос
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	подготовка к защите доклада, вопроса к семинарскому занятию, выполнение контрольных работ	Контрольная работа, контрольный тест, экспертное наблюдение
ОК 6.	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Проведение дискуссии, ответы на проблемные вопросы	Экспертное наблюдение
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	Подготовка к ответу на вопрос (если работа групповая)	Экспертное наблюдение
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Самостоятельное создание ответов на вопросы, подготовка к защите реферата, доклада	активное участие в ходе занятия, собеседование, контрольный тест, защита докладов
ПК 1.2	Осуществлять работу по подготовке и проведению совещаний, деловых встреч, приемов и презентаций.	Соблюдение основных норм делового этикета Самостоятельное создание сценария приема граждан, совещания, деловой встречи	Игра, тестовые задания, собеседование
ПК 1.3	Осуществлять подготовку деловых поездок руководителя и других сотрудников организации.	Соблюдение основных норм делового этикета Использование материалов из информационных источников	активное участие в ходе занятия, собеседование, защита докладов
ПК 1.4	Организовывать рабочее место секретаря и руководителя.	Соблюдение основных норм и правил организации рабочего места	Игра, тестовые задания, собеседование
ПК 1.5	Оформлять и регистрировать организационно-распорядительные документы, контролировать сроки их	Соблюдение признаков официально-делового стиля при создании письменного текста.	экспертное наблюдение

	исполнения.		
ПК 1.6	Обрабатывать входящие и исходящие документы, систематизировать их, составлять номенклатуру дел и формировать документы в дела.	Соблюдение порядка работы над документами	экспертное наблюдение
ПК 1.8	Осуществлять телефонное обслуживание, принимать и передавать факсы.	Соответствие созданного устного текста ситуации общения и коммуникативной задаче.	Публичное выступление, игра, экспертное наблюдение

Календарно-тематическое планирование на 2021/2022 учебный год
 «Дисциплина» Профессиональная этика и психология делового общения
 Преподаватель: Копылова Ольга Николаевна

№	Вид занятия	Кол-во часов	Тема	Домашнее задание
1- 2	Лекция	4	Этика как наука	Подготовка аргументированных ответов на вопросы темы
3 - 4	Практическое	4	Составление словаря. Рассуждение: «Счастье – это...» Эссе: «Что такое добродетели? Какие добродетели встречаем в жизни?»	Письменная подготовка темы семинарского занятия.
5	Лекция	2	Особенности профессиональной этики	Подготовка аргументированных ответов на вопросы темы. Письменная подготовка темы семинарского занятия.
6	Практическое	2	Нравственный идеал. Профессиональные типы личности	Подготовка темы семинарского занятия.
7	Лекция	2	Корпоративная этика	Подготовка аргументированных ответов на вопросы темы
8	Практическое	2	Стили управления. Этические нормы деловых отношений. Тестирование по теме.	Письменная подготовка темы семинарского занятия
9 - 10	Лекция	4	Государственный аппарат; требования к работникам государственного аппарата	Подготовка аргументированных ответов на вопросы темы.
11 - 12	Практическое	4	1) «Психические процессы участников делового общения: ощущения, восприятие». 2) «Психические процессы участников делового общения: мышление»	Письменная подготовка темы семинарского занятия
13	Лекция	2	Этика управления и государственной службы	Подготовка аргументированных ответов на вопросы темы.
14	Практическое	2	Психические процессы участников делового общения: ощущения, восприятие	Письменная подготовка темы семинарского занятия
15 - 17	Лекция	6	Роль и сущность общения: его функции, стороны, виды, формы, барьеры	Письменная подготовка темы семинарского занятия; подготовка докладов

18 - 20	Практическое	6	Психические процессы участников делового общения: память, внимание, воля»	Письменная подготовка темы семинарского занятия; подготовка докладов
21 - 23	Лекция	6	Эффективное общение	Подготовка аргументированных ответов на вопросы темы
24 - 26	Практическое	6	Психические процессы участников делового общения: память, внимание, воля»	Письменная подготовка темы семинарского занятия; подготовка докладов
27 - 29	Лекция	6	Понятие конфликта, его сущность	Письменная подготовка темы семинарского занятия; подготовка докладов
30 - 32	Практическое	6	Искажение информации. Слухи	Подготовка докладов, творческие задания
33- 34	Лекция	4	Психологические особенности подготовки и проведения деловых бесед и переговоров	Письменная подготовка темы семинарского занятия; подготовка докладов
35- 36	Практическое	4	Психические явления участников делового общения: темперамент, характер	Письменная подготовка темы семинарского занятия; подготовка докладов
37	Лекция	2	Психологические защиты при нестандартном общении	Подготовка докладов
38 - 39	Практическое	4	Коллектив. Социально-психологический климат коллектива	Письменная подготовка темы семинарского занятия;
40	Лекция	2	Коллектив. Социально-психологический климат в коллективе.	Подготовка к зачету
	Зачет			

ИТОГО: 40 ч. лекционных занятий
40 ч. лекционных занятий
46 ч. самостоятельной работы студента