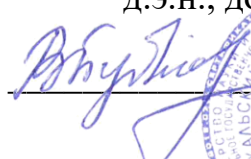



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Байкальский государственный университет»
Колледж Байкальского государственного университета

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
д.э.н., доцент Бубнов В. А.



26.06.2023 г.

Рабочая программа

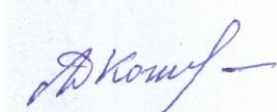
Дисциплина Профессиональная этика и психология делового общения
Специальность 46.02.01 Документационное обеспечение управления и
архивоведение
Базовая подготовка

Иркутск
2023

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

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. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК 2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.

ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства,

эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

Профессиональные компетенции:

ПК 1.2. Координировать работу приемной руководителя, зон приема различных категорий посетителей организации.

ПК 1.3 Владеть навыками планирования рабочего времени руководителя и секретаря.

ПК 1.4 Осуществлять подготовку деловых поездок руководителя и других сотрудников организации.

ПК 1.5 Владеть способами организации рабочего пространства приемной и кабинета руководителя.

ПК 1.6 Осуществлять работу по подготовке и проведению конференционных мероприятий, обеспечивать информационное взаимодействие руководителя с подразделениями и должностными лицами организации.

ПК 1.8 Оформлять документы по личному составу и организовывать работу с ними, в том числе с использованием автоматизированных систем

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 190 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 128 часов;

самостоятельной работы обучающегося 62 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>190</i> |
| Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего) | <i>128</i> |
| в том числе: | |
| практические занятия | <i>64</i> |
| лекции | <i>64</i> |
| Самостоятельная работа обучающегося (всего) | <i>62</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 | 41 | |
| Тема 1.1. Этика как наука | Содержание учебного материала 1. Философия морали. Понятие морали. 2. Понятие этики как науки. Основные направления этических исследований. Виды профессиональной этики. 3. Основные категории этики: добро и зло, справедливость, долг, совесть, ответственность, достоинство и честь. | 6 | ОК 2, 3, 4 |
| | Практические занятия. 1. Эссе: «Добродетель – это...». 2. Рассуждение: «Роль справедливости в профессиональной деятельности?» 3. Составление словаря (термины с которыми познакомились в теме «Этика как наука»). | 4 | |
| | Самостоятельная работа. Подготовка аргументированных ответов на вопросы темы. Письменная подготовка темы семинарского занятия. | 6 | |
| Тема 1.2. Особенности профессиональной этики | Содержание учебного материала 1. Сущность профессиональной этики. Происхождение профессиональной этики. Принципы и нормы профессиональной этики. 2. Классификация этических кодексов. 3. Этикет – раздел этики. | 4 | ОК 1,2,3 ПК 1.2,1.3, 1.8 |
| | Практические занятия. Роль нравственных качеств в формировании личности. Профессиональные типы личности. | 4 | |
| | Самостоятельная работа Подготовка аргументированных ответов на вопросы темы. Письменная подготовка темы семинарского занятия. | 6 | |
| Тема 1.3 Корпоративная этика | Содержание учебного материала 1. Понятие и особенности корпоративной этики и этикета. Корпоративное общение. Корпоративная культура. Формы корпоративного общения. 2. Психогигиена. Факторы, способствующие развитию корпоративной этики в организации. 3. Корпоративная этика и социальная ответственность. Ритуалы и традиции в деятельности организации. | 4 | ОК 3,6,7 ПК 1.2,1.3,1.4 |
| | Практические занятия. Стили управления. Этические нормы деловых отношений. Тестирование по теме. | 4 | |
| | Самостоятельная работа Письменная подготовка темы семинарского занятия. | 3 | |
| РАЗДЕЛ 2 | ГОСУДАРСТВЕННАЯ СЛУЖБА, УПРАВЛЕНИЕ И ЭТИКА | 36 | |
| Тема 2.1 Государственные | Содержание учебного материала 1. Понятие государственного механизма и государственной власти. Свойства механизма государства. | 6 | ОК 1,8; ПК 1.2, |

| | | | |
|--|---|-----------|---|
| й аппарат; требования к работникам государственно о аппарата | Понятие и признаки государственного аппарата. 2. Модели построения государственного аппарата. Принципы организации и стили деятельности государственного аппарата. Требования к работникам государственного аппарата. 3. Особенности организации и функционирования государственной службы. Система государственной службы Российской Федерации. 4. Специфика положения государственного служащего. Правовая и этическая регламентация служебного поведения государственных служащих. | | <i>1.6, 1.8</i> |
| | Практические занятия: 1. «Психические процессы участников делового общения: ощущения, восприятие». 2. «Психические процессы участников делового общения: мышление» | 6 | |
| | Самостоятельная работа. Подготовка аргументированных ответов на вопросы темы. Письменная подготовка темы семинарского занятия. | 6 | |
| Тема 2.2. Этика управления и государственно й службы | Содержание учебного материала 1. Служебная этика. Этика государственной службы как единство профессиональной и управленческой систем. 2. Основные понятия профессиональной этики государственной службы. 3. Основные функции и принципы этикета на государственной службе. | 6 | <i>ОК 2,3; ПК 1.1., 1.2, 1.5., 1.8</i> |
| | Практические занятия. «Психические процессы участников делового общения: воображение» | 6 | |
| | Самостоятельная работа Письменная подготовка темы семинарского занятия; подготовка докладов, рефератов | 6 | |
| РАЗДЕЛ 3. | ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ | 58 | |
| 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). 2. Аспекты общения: цель, средства, содержание. Стратегии общения. 3. Средства невербального общения: (экстра и паралингвистические, оптико-кинетические, проксемика, визуальный контакт, такесика). 4. Стили общения. 5. Общение как восприятие людьми друг друга. 6. Когнитивные ошибки или ошибки восприятия. 7. Функции общения. | 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. | 8 | |
| Тема 3.2. Эффективное общение | Содержание учебного материала 1.Умение эффективно говорить; умение слушать; умение эффективной деловой переписки, умение эффективных телефонных переговоров, проведение интервью. 2. Техники и приемы общения. 3. Психологические особенности делового общения: кинесика, проксемика, визуальный контакт, ольфакторные средства, поза, жесты (жесты-символы, жесты-иллюстраторы, жесты-регуляторы, жесты-адапторы). | 6 | <i>ОК 2,5,6; ПК 1.2,1.3,1.5 1.6,1.8</i> |

| | | | |
|--|--|-----------|---|
| | <p>4. Этнопсихологические нормы и принципы делового общения. Особенности делового общения в разных странах.</p> <p>Практические занятия 1. Психологические особенности делового общения: мотивы и 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> | 6 | |
| | | 8 | |
| Тема 3.3. Барьеры в процессе общения | <p>Содержание учебного материала</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Дефицитное общение. Дефектное общение. Деструктивное общение. 2. Влияние самооценки на содержание и способы общения. Проблема застенчивости в психологии общения. 3. Ценность взросления и зрелости. 4. Ценность спонтанного общения. 5.Изменение личности в общении. <p>Практические занятия 1. Социально-психологические механизмы, их значение в общении</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Факторы, оказывающие влияние на формирование самооценки <p>Самостоятельная работа обучающихся Письменная подготовка темы семинарского занятия. Подготовка докладов.</p> | 6 | <i>ОК</i> <i>3,6,7,8;</i> <i>ПК1.2,1.3,</i> <i>1.4,1.8</i> |
| | | 6 | |
| | | 6 | |
| РАЗДЕЛ 4. | ПОВЕДЕНИЕ В НЕСТАНДАРТНЫХ И КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ | 55 | |
| Тема 4.1. Понятие конфликта, его сущность | <p>Содержание учебного материала</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Сущность конфликта и его структура. 2. Классификация конфликтов. 3. Функции конфликтов. Причины, динамика конфликтов. 4. Управление конфликтами. Основные стратегии поведения в конфликте. 5. Роль конфликтов в жизни человека. 6. Правила поведения в конфликте. 7. Конфликтные типы личности. 8. Искажение информации. Слухи. Причины искажения информации. Виды искажения информации. 9. Профилактика слухов. <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. 4. Управление конфликтами. Основные стратегии поведения в конфликте. 5. Конфликтные типы личности.</p> <p>Самостоятельная работа обучающихся Конспектирование статей; письменная подготовка темы семинарского занятия; подготовка докладов / рефератов; подготовка кроссвордов</p> | 6 | <i>ОК</i> <i>3,6,7,8;</i> <i>ПК1.2,1.3,</i> <i>1.4,1.8</i> |
| | | 6 | |
| Тема 4.2. | Содержание учебного материала | 4 | <i>ОК 2,3,6,8</i> |

| | | | |
|---|--|----------------------|--|
| <p>Психологические особенности подготовки и проведения деловых бесед и переговоров</p> | <p>1. Фазы, этапы и приемы делового общения. Культура деловых переговоров и совещаний. 2. Типология собеседников. Деловой этикет. Культура делового спора, дискуссии, полемики. Приемы аргументации и убеждения Практические занятия 1. Психические явления участников делового общения: темперамент. 2. Психические явления участников делового общения: характер. Самостоятельная работа обучающихся Конспектирование статей; письменная подготовка темы семинарского занятия; подготовка кроссвордов</p> | <p>6 2</p> | <p><i>ПК 1.2, 1.3, 1.4, 1.8</i></p> |
| <p>Тема 4.3. Психологические защиты при нестандартном общении.</p> | <p>Содержание учебного материала Общение как деловое взаимодействие. Базовые психологические установки общения. Эффекты восприятия собеседника. Манипулятивное общение. Приемы психологических защит. Практические занятия «Коллектив. Социально-психологический климат в коллективе». Самостоятельная работа обучающихся Подготовка темы семинарского занятия; защита докладов.</p> | <p>6 6 2</p> | <p><i>ОК 2, 3, 6; ПК 1.2, 1.3, 1.8</i></p> |
| <p>Тема 4.4 Коллектив. Социально-психологический климат в коллективе.</p> | <p>Содержание учебного материала 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.</p> | <p>4 4 3</p> | <p><i>ОК 6, 7; ПК 1.2, 1.3, 1.8</i></p> |
| | Всего: | 190 | |

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 – **128 часов**

Занятия в активных и интерактивных формах – **26 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 | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам | Добросовестное и самостоятельное выполнение предложенных заданий в соответствии с ситуацией общения | активное участие в ходе занятия, собеседование, контрольный тест, защита докладов |
| ОК 2. | Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности | 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. | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях | Решение поставленных задач в соответствии со сложившейся ситуацией | деловая игра, письменный ответ на вопрос, контрольный тест, собеседование |
| ОК 4. | Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде | использование материалов из информационных источников при подготовке к защите реферата, доклада | контрольный тест, защита докладов, письменный ответ на вопрос |
| ОК 5. | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста | подготовка к защите доклада, вопроса к семинарскому занятию, выполнение контрольных работ | Контрольная работа, контрольный тест, экспертное наблюдение |
| ОК 6. | Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения | Проведение дискуссии, ответы на проблемные вопросы | Экспертное наблюдение |
| ОК 7. | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях | Подготовка к ответу на вопрос (если работа групповая) | Экспертное наблюдение |
| ОК 8 | Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности | Самостоятельное создание ответов на вопросы, подготовка к защите реферата, доклада | активное участие в ходе занятия, собеседование, контрольный тест, защита докладов |

| | | | |
|--------|---|---|---|
| ПК 1.2 | Координировать работу приемной руководителя, зон приема различных категорий посетителей организации | Соблюдение основных норм делового этикета Самостоятельное создание сценария приема граждан, совещания, деловой встречи | Игра, тестовые задания, собеседование |
| ПК 1.3 | Владеть навыками планирования рабочего времени руководителя и секретаря | Соблюдение основных норм делового этикета Использование материалов из информационных источников | активное участие в ходе занятия, собеседование, защита докладов |
| ПК 1.4 | Осуществлять подготовку деловых поездок руководителя и других сотрудников организации | Соблюдение основных норм и правил организации рабочего места | Игра, тестовые задания, собеседование |
| ПК 1.5 | Владеть способами организации рабочего пространства приемной и кабинета руководителя. | Соблюдение признаков официально-делового стиля при создании письменного текста. | экспертное наблюдение |
| ПК 1.6 | Осуществлять работу по подготовке и проведению конференстных мероприятий, обеспечивать информационное взаимодействие руководителя с подразделениями и должностными лицами организации | Соблюдение порядка работы над документами | экспертное наблюдение |
| ПК 1.8 | Оформлять документы по личному составу и организовывать работу с ними, в том числе с использованием автоматизированных систем | Соответствие созданного устного текста ситуации общения и коммуникативной задаче. | Публичное выступление, игра, экспертное наблюдение |