

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Филиал
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования «Российский государственный
гуманитарный университет» в г. Домодедово Московской области
(Филиал РГГУ в г. Домодедово)

Отделение среднего профессионального образования

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине:

ОП.6 ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

2 курс

Специальность: (код и наименование специальности):

46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение

Квалификация специалистов среднего звена:

Специалист по документационному обеспечению управления, архивист

Домодедово

2021 год

УТВЕРЖДЕНА
Предметной (цикловой)
комиссией общих гуманитарных и
социально-экономических дисциплин
Протокол
№ 3
от “11” мая 2021 г.

Разработана на основе требований
Федерального государственного
образовательного стандарта
среднего профессионального
образования (ФГОС СПО) по
специальности 46.02.01
Документационное обеспечение
управления и архивоведение

Составитель Першина К.С. – преподаватель отделения СПО

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1 ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	11
4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	12

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ОБЩЕПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

Область применения программы

Рабочая программа дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС по специальности СПО 46.02.01 “Документационное обеспечение управления и архивоведение”.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ)

Дисциплина «Профессиональная этика и психология делового общения» относится к профессиональному циклу программы подготовки специалистов среднего звена.

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

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

У1 — применять в профессиональной деятельности приемы делового общения;

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

З1 — основные правила профессиональной этики и приемы делового общения в коллективе;

З2 — особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций.

В процесс освоения дисциплины у студентов должны формироваться общие компетенции (ОК):

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.

В процесс освоения дисциплины у студентов должны формироваться профессиональные компетенции (ПК):

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 студента 138 часов, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 96 часов;
самостоятельной работы обучающегося 38 часов

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ «ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

Вид учебной работы	Объем часов/2019
Максимальная учебная нагрузка (всего)	138
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего), в том числе:	96
лекции	48
практические занятия	48
Самостоятельная работа студента (всего), в том числе	38
Консультации	4
Промежуточная аттестация в форме экзамена	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект), если предусмотрены	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Введение в предметное содержание по дисциплине «Профессиональная этика и психология делового общения»			
Тема 1.1. Введение в предметное содержание	Содержание учебного материала:		1
	Содержание, цели, задачи и методы изучения дисциплины «Профессиональная этика и психология делового общения». Объекты и предметы изучения дисциплины «Профессиональная этика и психология делового общения». Роль дисциплины в будущей профессиональной деятельности специалиста. Основные требования к уровню подготовки студента по данной дисциплине.	4	
Тема 1.2 Этика как	Содержание учебного материала		

наука	Этика как наука и явление духовной культуры. История развития этики. Этика и мораль. Основные категории этики: добро и зло, нормы и традиции, совесть, долг, честь и др. Моральные нормы. «Золотое правило» этики.	4	1
Тема 1.3. Этика как наука	Этика как наука и явление духовной культуры. История развития этики. Этика и мораль. Основные категории этики: добро и зло, нормы и традиции, совесть, долг, честь и др. Моральные нормы. «Золотое правило» этики	2	1
Раздел 2. Профессиональная этика служащего			
Тема 2.1. Деловая этика служащего	Содержание учебного материала:		1
	Понятие морали, этики, нравственности, их происхождение, история, развитие. Основные категории деловой этики. Этичность, духовность, культура – неотъемлемые составляющие профессионализма служащего. Этичность как норма поведения специалиста государственной службы и полномочного представителя государства. Ответственность служащего за свои поступки и поведение на рабочем месте – залог успешной работы всего государственного аппарата. Понятия духовности, духовной культуры, эстетического вкуса. Внешний вид и поведение служащего	2	
	Самостоятельная работа. Подготовка докладов и сообщений «Роль этики в профессиональной деятельности служащих»	2	3
Тема 2.2. Понятие профессиональной этики	Понятие «профессиональная этика». Принцип научной правдивости профессиональной этики. Принцип нравственной ответственности. Понятия «профессионального долга», «профессиональной совести», «профессиональной справедливости, чести и достоинства», «профессионального такта» служащего. Принципы гуманизма, оптимизма. Идеи патриотизма в профессиональной деятельности государственного служащего	2	1
	Самостоятельная работа. Подготовка докладов и сообщений «Особенности этики в профессиональной деятельности служащих»	2	3
Тема 2.3. Деловой этикет	Определение делового этикета. Исторические корни делового этикета. Морально-этический и эстетический аспект делового этикета. Профессиональный этикет	2	1
	Самостоятельная работа. Подготовка докладов «Этикет-явление историческое»	1	3
Тема 2.4. Правила этикета	Вербальный этикет. Стереотипы речевого обращения. Ответы на вопросы. Психологические приемы речевых оборотов. Игра по правилам партнеров	2	1
	Самостоятельная работа. Подготовка докладов «Современные аспекты вербального общения»	1	3

Тема 2.5. Этикет профессиональных взаимоотношений служащих	Понятия о среде, личности, взаимоотношениях. Понятия о внешних формах поведения. Социальная обусловленность взаимодействия, привязанности, поддержки, уважения, признания. Принцип субординации. Субординация в условиях демократического общества. Формы обращения, приветствия. Понятие стиля руководства. Критерии оптимального руководства. Повседневный этикет делового человека - культура общения, базирующаяся на четырех основных правилах: вежливость, тактичность, естественность, достоинств	2	1
	Практическая работа № 1. «Решение ситуативных задач по повседневному этикету, формам общения»	6	2,3
	Самостоятельная работа. Подготовка докладов, сообщений «Этикет профессиональных взаимоотношений по вертикали и горизонтали»	4	3
Тема 2.6. Специфические требования к государственным служащим	Кодекс государственного служащего. Этика руководящего, среднего, нижнего звена работников государственного аппарата. Типы взаимоотношений в коллективе. Категория справедливости – специфическая категория этики государственного служащего. Её применение для укрепления законности в действиях властных структур. Совесть как орган моральной интуиции. Особая ответственность и важность труда государственного служащего, объектом деятельности которого является человек. Основа профессионализма государственного служащего – нравственная доминанта, понимание своего профессионального долга и щепетильное отношение к профессиональной чести и ответственности	2	1
	Самостоятельная работа. Подготовка докладов и сообщений «Ответственность и важность труда государственного служащего»	2	3
Тема 2.7. Этика управления и государственной службы как регулятор взаимоотношений власти с населением	Нормы и элементы этики управления и государственной службы в работе с населением. Этико-психологические нормы приема населения: работа с письмами, выездные встречи, публичные выступления и т.д. Элементы административно-речевого этикета	2	1
	Практическая работа № 2. Игровой тренинг «Прием посетителей»	4	2,3
	Самостоятельная работа. Подготовка к практическому занятию. Работа с учебной литературой и законодательством	2	3
Тема 2.8. Дипломатический протокол и международный этикет	Правила поведения на приемах и при общении с иностранцами. Правила организации встречи важных персон. Совокупность общепринятых правил, условностей и традиций, соблюдаемых в международном общении. Становление российского протокола. Национальные обычаи и особенности протокола. Правила работы с переводчиком	2	1
	Практическая работа № 3. Деловая ситуация «Дипломатический протокол». Контрольная работа 1	8	2,3

	Самостоятельная работа. Подготовка к практическому занятию. Работа с учебной литературой и законодательством	2	3
Раздел 3. Психология делового общения			
Тема 3.1. Общие положения о психических явлениях и психических свойствах личности	Понятия о психических процессах, их виды: познавательные, волевые, эмоциональные. Понятия и виды психических свойств личности: темперамент, направленность активности, способности, характер и его типы	2	1
	Самостоятельная работа. Подготовка докладов и сообщений «Роль темперамента в общении»	2	3
Тема 3.2. Деятельность и поведение служащего	Основные составляющие профессиональной деятельности. Виды поведения человека в процессе профессиональной деятельности. Предмет профессиональной деятельности, предмет общения. Понятие мотивации и её роли в управлении. Основания потребности в общении. Коммуникативные мотивы. Ответственность руководителя за мотивацию подчиненных. Понятия: социально-ориентированного, группового предметно-ориентированного, личностно-ориентированного поведения. Виды потребностей человека, иерархия потребностей.	2	1
	Практическая работа № 4. Определение типов лидеров в малых группах	4	2,3
	Самостоятельная работа. Подготовка к практическому занятию. Работа с учебной литературой и законодательством	1	3
Тема 3.3. Деловое общение	Понятие общения. Виды потребностей в общении. Понятие делового общения, его особенности и основная задача. Понятие контакта. Особенности организации пространства. Отличие общения от коммуникации. Типы общения в зависимости от целей: материальное, кондиционное, мотивационное, когнитивное, деятельностное. Типы общения в зависимости от средств: непосредственное, опосредованное, прямое, косвенное, вербальное, невербальное.	2	1
Тема 3.4. Виды делового общения	Виды делового общения: деловая беседа, деловое совещание, деловые переговоры. Формы делового общения: споры, дискуссии, полемика. Методы делового общения. Техника ведения переговоров. Техника манипуляции делового общения	2	1
	Практическая работа № 5. «Решение ситуативных задач в зависимости от типа и видов общения»	4	2,3
	Практическая работа № 6. Деловая ситуация: проведение переговоров	4	2,3
	Самостоятельная работа. Подготовка к практическому занятию. Работа с учебной литературой и законодательством	1	3

Тема 3.5. Правила общения по телефону	Преимущества и недостатки телефонного общения. Проект телефонных переговоров. Пресыщение телефонным общением. Проявление экспрессии. Корректировка общения	2	1
	Самостоятельная работа. Подготовка докладов «Культура общения по телефону»	4	3
Тема 3.6. Деловая переписка	Основные требования, предъявляемые к письму. Отражение индивидуальности автора. Схема делового письма. Виды деловой корреспонденции	2	1
	Практическая работа № 7. «Ведение деловой переписки»	4	2,3
	Самостоятельная работа. Подготовка докладов «Современные формы и способы деловой переписки»	2	3
Тема 3.7. Деловые беседы, совещания	Подготовка к проведению бесед, совещаний. Время и место проведения бесед и совещаний. Обоснованность проведения бесед и совещаний. Количество человек, участвующих в беседе, совещании. Время на обсуждение каждого вопроса. Полнота информации	2	1
	Самостоятельная работа. Подготовка докладов и сообщений «Основные требования, предъявляемые к подготовке и проведению производственного совещания»	2	3
Тема 3.8 . Личность и деятельность	Поведение людей малых группах. Факторы группы: идентификация, подражание, катарсис. Типы поведения людей группах: внутригрупповая внушаемость: негативизм, коллективистическое самоопределение	2	1
	Самостоятельная работа. Подготовка докладов и сообщений «Роль коллективистического самоопределения в группе»	2	3
Тема 3.9. Производственный конфликт в коллективе	Конфликт как отсутствие согласия между двумя и более сторонами (отдельными людьми или группой людей). Невозможность удовлетворения требований сторон при отсутствии согласия между ними. Составляющие конфликта: конфликтная ситуация, инцидент. Методы преодоления конфликта. Способы разрешения конфликтов	2	1
	Самостоятельная работа. Подготовка сообщений и докладов «Виды конфликтов в коллективе»	2	3
Тема 3.10. Психологические аспекты ведения полемики, спора, дискуссии	Понятия полемики, спора, дискуссии. Исторически известные школы полемики, дискуссий. Техника проведения полемики и дискуссий. Причины спора и его виды. Рекомендации по реакции на различное поведение оппонента. Перечень некорректных действий собеседника с указанием контрдействий. Влияние на поведение полемистов национальных обычаев и культурных традиций	2	1
	Практическая работа № 8. Деловая ситуация: проведение дискуссии на заданную тему	6	2,3
	Самостоятельная работа. Подготовка к практическому занятию. Работа с учебной литературой и законодательством	2	3

Тема 3.11. Публичные выступления и индивидуальные беседы	История возникновения и развития риторики. Основные риторические средства. Определение элементов системы построения устного выступления. Использование при подготовке к выступлению аргументов, фактов, примеров для раскрытия каждого вопроса. Особенности индивидуальной беседы. Основные психологические принципы, соблюдаемые во время беседы. Психологические типы собеседников. Методы нейтрализации собеседников	2	1
	Практическая работа № 9. Подготовка и проведение индивидуальных бесед по заданной тематике. Контрольная работа 2	8	2,3
	Самостоятельная работа. Подготовка к практическому занятию. Работа с учебной литературой и законодательством	4	3
	Консультации	4	1,2,3
Экзамен			
Всего:		138	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ «ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ».

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению.

Оборудование учебного кабинета профессиональной этики и психологии делового общения:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-наглядных пособий «Профессиональная этика и психология делового общения»;
- нормативные документы;
- ноутбук;
- переносной мультимедиа проектор
- учебно-методический комплекс средств обучения, необходимых для выполнения образовательной программы;
- учебники, дидактические материалы, раздаточный материал в соответствии с образовательной программой;
- комплект типовых заданий, тестов, контрольных работ и т.п. для диагностики выполнения требований базового уровня образовательного стандарта;
- правила техники безопасности работы и поведения в кабинете.

3.2. Информационное обеспечение обучения.

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов.

Основные источники:

1. Бороздина, Г. В. Психология делового общения : учебник / Г.В. Бороздина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 320 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-015397-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2059563>
2. Кошечая, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0739-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1145958>

Дополнительные источники:

1. Кузнецов И.Н. Современный этикет / - 8-е изд. - М.:Дашков и К, 2018. - 496 с.: ISBN 978-5-394-02380-4 - Режим доступа: <http://znanium.com>
2. Кузнецов И.Н. Деловое общение / - 7-е изд., пересм. - М.:Дашков и К, 2018. - 528 с.: ISBN 978-5-394-02951-6 - Режим доступа: <http://znanium.com>

Интернет ресурсы:

1. <http://www.etiquette.ru/modern/business/> (Мир этикета)
2. http://www.pozdravimka.ru/etiket/business_etiket16.html
3. <http://www.simple-etiquette.ru>
4. <http://www.passion.ru/etiquette.php/vr/19> (С.Бестужева-Лада. Энциклопедия этикета)
5. <http://www.trimforti.ru/art6.php> (Правила этикета для делового человека)
6. <http://www.eios.dom-rggu.ru/> - электронная информационно-образовательная среда (ЭИОС) филиала РГГУ в г.Домодедово
7. <http://www.znanium.com> - Электронные учебники электронно-библиотечной системы Znanium
8. Электронная библиотечная система IPRbooks. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/> - Загол. с экрана.

3.3. Особенности реализации учебного предмета для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Организация учебного процесса, в том числе промежуточной аттестации для студентов имеющих ограниченные возможности здоровья и (или) инвалидов осуществляется с учетом особенностей их психофизического развития, их индивидуальных возможностей и состояния здоровья (далее - индивидуальных особенностей).

Создание безбарьерной среды направлено на потребности следующих категорий инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья: с нарушениями зрения; с нарушениями слуха; с ограничением двигательных функций.

Предусмотрена возможность альтернативных устройств ввода информации: специальная операционная система Windows, такая как экранная клавиатура, с помощью которой можно вводить текст, настраивать действия Windows при вводе с помощью клавиатуры или мыши. Для слабослышащих студентов имеется в наличии звукоусиливающая аппаратура, мультимедийные средства и видеоматериалы.

Обучающиеся инвалиды, как и все остальные студенты, могут обучаться по индивидуальному учебному плану в установленные сроки с учетом особенностей и образовательных потребностей обучающегося.

Вся образовательная информация, представленная на официальном сайте университета, соответствует стандарту обеспечения доступности web-контента (WebContentAccessibility). Веб-контент доступен для широкого круга пользователей с ограниченными возможностями здоровья. В университете установлена лицензионная программа Website x5 free 10 (программа для бесплатного создания сайтов).

При необходимости для прохождения учебной практики имеется возможность создания рабочего места в учебном корпусе.

Государственная итоговая аттестация выпускников с ограниченными возможностями здоровья является обязательной и осуществляется после освоения основной образовательной программы в полном объеме, включая защиту выпускной квалификационной (дипломной) работы.

Выпускники с ограниченными возможностями здоровья при подготовке к государственной итоговой аттестации и в период ее проведения имеют возможность доступа в аудитории, к библиотечным ресурсам филиала.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ «ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных работ.

Результат обучения (освоения умения, усвоения знания)	Коды формируемых профессиональных и общих компетенций	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Освоения умения: У1 - применять в профессиональной деятельности приемы делового общения.	ОК 3, ОК 4, ОК 6, ОК 8; ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.8.	Оценка выполнения практических заданий внеаудиторной самостоятельной работы на практических занятиях № 1-9
Усвоения знания: З1 - основные правила профессиональной этики и приемы делового общения в коллективе;	ОК 1, ОК 3, ОК 4, ОК 6, ОК 7; ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.8.	Устный и письменный опрос

32 — особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций	ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7; ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5, ПК 1.6, ПК 1.8.	Тестовый контроль знаний
---	--	--------------------------

Комплект фонда оценочных средств хранится в отделении среднего профессионального образования филиала РГГУ в г. Домодедово

Состав программного обеспечения (ПО), современных профессиональных баз данных БД и информационно-справочные систем (ИСС) (2021 г.)

1. Перечень ПО

Таблица 1

№п /п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	Операционная система тонких клиентов Wtware	Wtware	Лицензионное
2	Windows server 2008	Microsoft	Лицензионное
3	Microsoft office 2010/2013	Microsoft	Лицензионное
4	Windows 7 Pro	Microsoft	Лицензионное
5	MyTestXPro	MyTestX	Лицензионное
6	Windows server 2012	Microsoft	Лицензионное
7	Windows 8.1	Microsoft	Лицензионное
8	Windows 10 Pro	Microsoft	Лицензионное
9	Dr. Web	Dr. Web	Лицензионное
10	Касперский	Лаборатория Касперского	Свободно распространяемое
11	Adobe Acrobat Reader 9	Adobe Systems	Лицензионное
12	Zoom	Zoom	Свободно распространяемое
13	Discord	Discord	Свободно распространяемое