



Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Многопрофильная Академия непрерывного образования»
АНПОО «МАНО»
Колледж

ПРИНЯТО

Решением Педагогического совета

АНПОО «МАНО»

Протокол № 01-01/16 от

01.06.2022 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор АНПОО «МАНО»



В.И. Гам

И.И.И. 20 22 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине

ОП.06 Профессиональная этика и психология делового общения

Специальность 46.02.01 Документационное обеспечение управления и
архивоведение

Квалификация: Специалист по документационному обеспечению управления,
архивист

Заочная форма обучения

Омск, 2022

Программа учебной дисциплины «Профессиональная этика и психология делового общения» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 11 августа 2014 г. N 975.

Организация-разработчик: АНПОО «Многопрофильная Академия непрерывного образования».

Разработчик:

Ковальчук Оксана Геннадьевна, преподаватель.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13
5. ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ, ВНЕСЕННЫХ В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ	16

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Профессиональная этика и психология делового общения

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Дисциплина «Профессиональная этика и психология делового общения» входит в профессиональный цикл и является общепрофессиональной дисциплиной.

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

Цель дисциплины: овладеть различными формами делового общения, словом в официально-деловой обстановке в соответствии с речевой, логической, психологической и невербальной культурой, направленной на достижение конструктивного результата или договоренности.

Задачи курса:

- развивать научно-профессиональное мышление студентов;
- актуализировать умение вести себя в обществе;
- способствовать формированию обоснованной методологической позиции в области профессиональной и культурно-просветительской деятельности;
- содействовать развитию навыков ведения деловой беседы, деловых переговоров, служебного телефонного разговора, освоению невербальных средств общения для решения задач в профессиональной деятельности;
- способствовать профессиональному самообразованию и личностному развитию студентов.

В результате изучения дисциплины студент 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;

уметь:

- применять в профессиональной деятельности приемы делового общения;

владеть:

- навыками выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении с учетом требований делового общения;
- навыками деловых коммуникаций;
- методами формирования и поддержания этичного климата в организации.

ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

5.1. Специалист по документационному обеспечению управления, архивист (базовой подготовки) должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

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.

5.2. Специалист по документационному обеспечению управления, архивист (базовой подготовки) должен обладать **профессиональными компетенциями**, соответствующими видам деятельности:

5.2.1. Организация документационного обеспечения управления и функционирования организации.

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 14 часов;
самостоятельной работы обучающегося **58** часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	<i>Объем часов</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	72
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	14
в том числе:	
Лекции	6
практические занятия	8
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	58
<i>Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета</i>	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Профессиональная этика и психология делового общения»

Раздел и тема	Содержание учебного материала	часы	Уровень усвоения
1. Предмет и значение этики как философской дисциплины. Основные направления в этике.	Лекция 1. Этика как наука о культуре социально-нравственного поведения и общения. Взаимосвязи этики с другими науками. Предмет изучения этики. Объект изучения этики. Субъект изучения этики. Развитие этики. Выполнить проект по теме: «Работа по подготовке и проведению совещаний, деловых встреч, приемов и презентаций» Самостоятельная работа. Религиозная и светская этика. Славянская этика. Традиционная этика. Современная этика.	2	1,2
		6	
2. Моральные нормы и нравственные требования	Самостоятельная работа. <i>Мораль как специфическое явление в жизни человека и общества</i> Особенности функционирования морали. Мораль как элемент культуры. Морально-нравственные ценности. Религиозно-конфессиональные функции морали. Применение понятийно-категориального аппарата, основные законы гуманитарных и социальных наук в профессиональной деятельности.	10	2,3
3. Психология как наука. Психологическая структура личности	Лекция.2 Предмет и задачи психологии. Отрасли психологии. Методы психологии. Личность и ее понимание. Структура личности. Типологическое мышление. Мотивационная сфера личности. Самостоятельная работа. Эмоциональная сфера личности. Волевая сфера личности. Способности и роли личности.	4	1,2
		6	

4. Психологические процессы, учет их закономерностей	Самостоятельная работа. Ролевое поведение личности. Рубинштейн С.Л., Ананьев Б.Г., Леонтьев А.Н. о принципе единства сознания и деятельности. Уровень притязаний личности. Поведение личности как объекта управления. Критерии оценки совместимости и срабатываемости. Способы психологической защиты. Выполнить проект по теме: «Организация рабочего места секретаря и руководителя»	10	1,2
5. Психология делового общения и коммуникации	Самостоятельная работа. Понятие мотивации и ее роли в управлении. Основания потребности в общении. Коммуникативные мотивы. Ответственность руководителя за мотивацию подчинённых. Понятия: социально ориентированного, группового предметно ориентированного, личностно ориентированного поведения. Виды потребностей человека, иерархия потребностей. Разработать инструкцию для подготовки деловых поездок руководителя и других сотрудников организации.	8	1,2
6. Профессиональная этика	Самостоятельная работа. Понятие профессиональной этики, задачи профессиональной этики. Виды профессиональной этики, их особенности в садово-парковом и ландшафтном строительстве. Функции профессиональной этики. Типы этикета. Внешний вид и поведение работника садово-паркового и ландшафтного строительства. Диагностика этических проблем в организации и применение основных моделей принятия этических управленческих решений. Связь с другими дисциплинами специальности.	6	1,2

7. Правила поведения работников при обслуживании клиентов	Самостоятельная работа. Общие правила поведения при обслуживании. Манеры поведения. Правила обслуживания клиента при продаже услуги. Практическое занятие. Правила поведения работников. Оформить и зарегистрировать организационно-распорядительные документы, проконтролировать сроки их исполнения.	6 4	1,2,3
8. Имидж персонала	Самостоятельная работа. Влияние внешнего облика на культуру обслуживания клиентов. Деловая одежда в различных сферах. Манера поведения. Основные правила этикета работников. Имидж персонала. Деловая игра: «Обработка входящих и исходящих документов, систематизация их, составление номенклатуры дел и формирование документов в дела»	2	1,2
9. Деловое общение	Самостоятельная работа. Типы общения в зависимости от целей: материальное, кондиционное, мотивационное, когнитивное, деятельностное. Типы общения в зависимости от средств: непосредственное, опосредованное, прямое, косвенное, вербальное, невербальное. Деловая игра: «Осуществление телефонного обслуживания, прием и передача факса»	2	1,2,3
10. Производственный конфликт. Способы и правила его разрешения	Самостоятельная работа. Производственный конфликт. Способы и правила его разрешения 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. Практическое занятие. Методы преодоления конфликта. Заполнить таблицу.	2 2	1,2,3

Дифференцированный зачет	2	
Всего:	72	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия кабинета по профилю дисциплины.

Оборудование учебного кабинета:

- мебель по количеству студентов,
- доска,
- наглядные пособия, дидактические средства.

Технические средства обучения:

- персональные компьютеры,
- мультимедиа-проектор,
 - программное обеспечение (Linux Mint, Apache OpenOffice, Kaspersky Anti-Virus (Пробная версия), Консультант Плюс, браузер, 1С: предприятие демо версия).

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0.

Дополнительные источники:

1. Столяренко, Л. Д. Психология делового общения и управления [Текст]: учеб. пособие для студ. образоват. учреждений сред. проф. образования, обучающихся по спец. "Менеджмент", "Коммерция", "Делопроизводство и архивоведение", "Товароведение" / Л. Д. Столяренко. - 6-е изд. - Ростов н/Д.: Феникс, 2009.
2. Шеламова, Галина Михайловна Деловая культура и психология общения [Текст]: учеб. для студ. ссузов, обучающихся по спец. "Секретарь", "Парикмахер", "Портной", "Повар-кондитер", "Агент" / Г.М. Шеламова. - 9-е изд., перераб. - М.: Академия, 2009
3. Усов В.В «Деловой этикет» - учебник для СУЗов – М: Академия, 2010

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Уметь:	
применять в профессиональной деятельности приемы делового общения;	Самостоятельные работы по теме. Практическое занятие. Тесты Устный опрос по теме.
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;	Устный опрос по теме. Практическое занятие. Тесты.

Вопросы к итоговому контролю

1. Этика как наука о культуре социально-нравственного поведения и общения.
2. Взаимосвязи этики с другими науками.
3. Предмет изучения этики.
4. Объект изучения этики.
5. Субъект изучения этики.
6. Развитие этики.
7. Религиозная и светская этика.
8. Функции этики.
9. Этика и мораль Древнего Китая.
10. Этика в Древней Индии.
11. Особенности этико-философских учений древнегреческих ученых.
12. Феодально-крепостническая мораль.
13. Этика Нового времени.
14. Славянская этика.
15. Традиционная этика.
16. Современная этика.
17. Черты российского этоса.
18. Особенности функционирования морали.
19. Мораль как элемент культуры.
20. Морально-нравственные ценности.
21. Религиозно-конфессиональные функции морали.
22. Гуманизм и ненасилие как категорический моральный запрет.
23. Парадоксы моральной оценки.
24. Нравственное воспитание и самовоспитание личности.
25. Структура морального сознания.
26. Предмет и задачи психологии.
27. Отрасли психологии.
28. Методы психологии.
29. Личность и ее понимание.
30. Структура личности.
31. Типологическое мышление.
32. Мотивационная сфера личности.
33. Эмоциональная сфера личности.
34. Волевая сфера личности.
35. Способности и роли личности.
36. Критерии оценки совместимости и срабатываемости.
37. Способы психологической защиты.
38. Виды поведения человека в процессе профессиональной деятельности.
39. Предмет профессиональной деятельности, предмет общения.
40. Понятие мотивации и ее роли в управлении.
41. Основания потребности в общении.
42. Коммуникативные мотивы.

43. Ответственность руководителя за мотивацию подчинённых.
44. Понятия: социально ориентированного, группового предметно ориентированного, личностно ориентированного поведения.
45. Виды потребностей человека, иерархия потребностей.
46. Понятие профессиональной этики,
47. Задачи профессиональной этики.
48. Функции профессиональной этики.
49. Типы этикета.
50. Правила поведения при обслуживании.
51. Манеры поведения.
52. Манера поведения.
53. Понятие общения.
54. Виды потребностей в общении.
55. Понятие делового общения, его особенности и основная задача.
56. Понятие контакта.
57. Отличие общения от коммуникации.
58. Типы общения: материальное, кондиционное, мотивационное, когнитивное, деятельностное.
59. Типы общения: непосредственное, опосредованное, прямое, косвенное, вербальное, невербальное.
60. Конфликт как отсутствие согласия между двумя и более сторонами.
61. Составляющие конфликта: конфликтная ситуация, инцидент.
62. Методы преодоления конфликта.
63. Понятийно-категориальный аппарат, основные законы гуманитарных и социальных наук в профессиональной деятельности.

5. ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ, ВНЕСЕННЫХ В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ

№ изменения, дата изменения; № страницы с изменением	
БЫЛО	СТАЛО
Основание:	
Подпись лица внесшего изменения	