

Министерство образования и молодёжной политики Свердловской области
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Свердловской области
«Тавдинский техникум им. А.А. Елохина»

Утверждаю

Директор ГТЕ

 М.С. Задовская/
« 28 » августа 20 19 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ОПД.06 Профессиональная этика и психология делового общения

Профессиональный цикл ОПОП

по специальности 46.02.01 «Документационное обеспечение управления и архивоведение»

2019г.

Рабочая программа разработана в соответствии с ФГОС СПО 46.02.01 «Документационное обеспечение управления и архивоведение» (Приказ Министерства образования и науки РФ от 11.08.2014г. № 975), профессионального стандарта социально-экономического профиля 46.00.00 История и археология.


Организация-разработчик:

ГАПОУ СО «Тавдинский техникум им. А.А.Елохина»
Свердловская область, город Тавда, улица Шоссейная, дом 5.
Телефон: 8 (34360) 5-24-62
Адрес электронной почты: tavdateh@gmail.com

Составитель программы:

Бабинцева Анна Александровна, место работы ГАПОУ СО «Тавдинский техникум им. А.А.Елохина», первая квалификационная категория

Рассмотрена на заседании Методической комиссии профессионального цикла
(протокол № 1 от 28 августа 2019г.)

«28» августа 2019г. Председатель МК  ()

Актуализировано « ____ » _____ 20 ____ г.
Председатель МК _____ ()

Актуализировано « ____ » _____ 20 ____ г.
Председатель МК _____ ()

Актуализировано « ____ » _____ 20 ____ г.
Председатель МК _____ ()

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	14
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	16

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОПД.06 Профессиональная этика и психология делового общения

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 46.02.01 «Документационное обеспечение управления и архивоведение», профессионального стандарта социально-экономического профиля 46.00.00 История и археология.

Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке по направлениям подготовки и специальностям СПО, входящим в состав укрупнённой группы специальностей «Гуманитарные науки» 46.00.00 История и археология.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина входит в профессиональный цикл как общепрофессиональная дисциплина.

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;

В результате освоения дисциплины обучающийся должен иметь **практический опыт:**

применения приёмов делового общения, основных правил профессиональной этики в коллективе и особенностей психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций.

В результате освоения дисциплины обучающийся осваивает элементы **общих компетенций** и профессиональных компетенций:

<i>Код</i>	<i>Наименование общих компетенций</i>
<i>ОК 1.</i>	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
<i>ОК 2.</i>	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
<i>ОК 3.</i>	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
<i>ОК 4.</i>	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
<i>ОК 5.</i>	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
<i>ОК 6.</i>	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
<i>ОК 7.</i>	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
<i>ОК 8.</i>	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
<i>Код</i>	<i>Наименование профессиональных компетенций</i>
<i>ПК 1.2</i>	Осуществлять работу по подготовке и проведению совещаний, деловых встреч, приемов и презентаций.
<i>ПК 1.3</i>	Осуществлять подготовку деловых поездок руководителя и других сотрудников организации.
<i>ПК 1.4</i>	Организовывать рабочее место секретаря и руководителя.
<i>ПК 1.5</i>	Оформлять и регистрировать организационно-распорядительные документы, контролировать сроки их исполнения.
<i>ПК 1.6</i>	Обрабатывать входящие и исходящие документы, систематизировать их, составлять номенклатуру дел и формировать документы в дела.
<i>ПК 1.8</i>	Осуществлять телефонное обслуживание, принимать и передавать факсы.

1.4 Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

Максимальная учебная нагрузка обучающегося 72 часа, в том числе:

- обязательная аудиторная учебная нагрузка 48 часов,
- самостоятельная работа обучающегося 24 часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	72
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	48
в том числе:	
лабораторные занятия	-
практические занятия	24
контрольные работы	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	24
в том числе:	
Подбор информации из дополнительных источников в соответствии с заданием преподавателя; подготовка сообщений и докладов; составление конспекта; составление информационных карт	24
Итоговая аттестация в форме – дифференцированного зачёта	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.Д.06 «Профессиональная этика и психология делового общения»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, контрольные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения	Коды осваиваемых компетенций
1	2	3	4	5
Раздел 1. Психология делового общения				
Тема 1.1 Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности	Содержание учебного материала: 1. Общение – основа человеческого бытия. Классификация общения. Общение: виды, структура, функции. 2. Восприятие и понимание в процессе общения. Общение как коммуникация. Общение как взаимодействие. Коммуникационный процесс. 3. Виды общения: познавательное общение, убеждающее общение, экспрессивное общение, суггестивное общение, ритуальное общение. Характеристики делового общения: функции общения, содержание общения, стороны общения, манера общения. Общие этические принципы и характер делового общения. 4. Успех делового общения. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении.	4	2	ОК 1-ОК8 ПК 1.2, ПК 1.8
		1		
		1		
		1		
	Самостоятельная работа обучающихся Подбор информации из дополнительных источников соответствии с заданием преподавателя	2	3	
Тема 1.2 Вербальные	Содержание учебного материала:	6	2	ОК 1-ОК8

средства общения	1. Человеческая речь как источник информации. Речевые средства общения.				ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.8
		1			
	2. Официально-деловой стиль речи. Разговорная речь.	1			
	3. Коммуникативные барьеры: логический, стилистический, семантический, фонетический. Основные правила эффективной работы вербальной коммуникации.	1			
	4. Слушание в деловом общении. Умение слушать. Грудности эффективности слушания. Уровни и виды слушания.	1			
	5. Вопросы в деловом общении. Виды вопросов. Закрытые и открытые вопросы. Ответы на вопросы.	1			
	6. Руководитель в условиях постоянных публичных выступлений: правила, рекомендации.	1			
	Практические занятия	2	3		ОК 1-ОК8
	П/р № 1. Тема: Определение вербальной креативности по методике С. Медника				ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.8
	Практические занятия	2	3		ОК 1-ОК8
	П/р № 2. Тема: Определение коммуникативных и организаторских способностей (КОС)				ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.8
	Практические занятия	2	3		ОК 1-ОК8
	П/р № 3. Тема: Составление плана публичного выступления				ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.8
Самостоятельная работа обучающихся	3	3			
Подготовка сообщений в соответствии с заданием преподавателя					

Тема 1.3 Невербальные средства общения	<p>Содержание учебного материала:</p> <p>1. Язык жестов в деловом общении. Средства невербальной коммуникации. Внешние проявления эмоциональных состояний. Мимика и взгляд. Поза в деловом общении. Жестикуляция в деловом разговоре. Рукопожатие.</p> <p>2. Паралингвистические особенности невербальной коммуникации: энергетика речи, интонация, скорость речи, паузы, смех.</p> <p>3. Зона и дистанция в деловом общении: интимная, личная, социальная, публичная. Рассадка за столом при общении. Пространственная среда в деловом общении.</p> <p>4. Национальные особенности невербального общения. Проявление неискренности, лжи, обмана в деловых отношениях через невербальные средства общения.</p>	4	2	ОК 1-ОК8 ПК 1.2, ПК 1.4
		1		
		1		
		1		
	<p>Практические занятия</p> <p>П/р № 4. Тема: Определение уровня владения невербальными компонентами в процессе делового общения</p>	2	3	ОК 1-ОК8 ПК 1.2, ПК 1.4
		4	3	
Тема 1.4 Коммуникативный потенциал деловых партнёров	<p>Самостоятельная работа обучающихся</p> <p>Самостоятельная работа с дополнительными источниками информации, подготовка докладов о языке жестов</p> <p>Содержание учебного материала:</p> <p>1. Психологические характеристики личности. «Квадрат», «треугольник», «круговой», «зигзаг», «прямоугольник» - типы человека. Типы посетителей коммерческих ярмарок, выставок.</p> <p>2. Ролевые и манипулятивные классификации личности (по Э. Шостром, В. Сатир, Э. Берхнер). Коммуникативные роли и типы деловых партнёров.</p> <p>Практические занятия</p>	2	2	ОК 1-ОК8 ПК 1.2, ПК1.4
		1		
		1		
		2	3	ОК 1-ОК8

	Ш/р № 5. Тема: Деловые коммуникации				ПК 1.2, ПК 1.4
	Практические занятия		2	3	ОК 1-ОК8
	Ш/р № 6 Тема: Составляющие факторы делового общения. Диагностика способностей к самоопределению в общении.				ПК 1.2, ПК 1.4
	Самостоятельная работа обучающихся		2	3	
	«Психологические характеристики личности». Составить конспект.				
Тема 1.5 Деловое общение в рабочей группе	Содержание учебного материала: 1. Рабочая группа: социально-психологические особенности. Профессиональная зрелость рабочей группы. 2. Типы взаимоотношений в коллективе. Морально-психологический климат коллектива. Критерии классификации личностей в коллективе. 3. Поведение персонала и проблема лидерства. Роль руководителя в становлении коллектива. Приёмы влияния на поведение работников в организации. 4. Понятие и принципы управленческого общения. Стили руководства. Их характеристика и отличия. Социально-психологические проблемы руководства.		4	2	ОК 1-ОК8 ПК 1.2
			1		
			1		
			1		
	Самостоятельная работа обучающихся		2	3	
	Оценка социально-психологического климата в группе				
Тема 1.6 Конфликты и пути их решения. Стрессы. Обретение	Содержание учебного материала: 1. Конфликты: виды, структура, стадии протекания. Типология конфликта. Предпосылки возникновения конфликта в процессе общения: несовпадение		6	2	ОК 1-ОК8 ПК 1.2, ПК 1.4

стрессоустойчивости в деловом общении	рассуждений, особенности восприятия, субъективная предрасположенности к конфликтам.	1		
	2. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Сетка Томаса – Килменна. Силь конкуренции или соперничества. Силь сотрудничества. Силь компромисса. Силь уклонения. Силь приспособления. Картография конфликта. Конфликты в личностно-эмоциональной сфере. Типы конфликтных личностей.	1		
	3. Правила поведения в условиях конфликта. Методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта.	1		
	4. Стрессы. Понятие и природа стресса. Фазы развития, физиологическая природа. Стресс и дистресс. Причины и источники стресса: организационные факторы, организационно-личностные факторы, Организационно-производственные факторы.	1		
	5. Профилактика стрессов в деловом общении. Антистрессовое руководство. Антистрессовое подчинение.	1		
	6. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения.	1		
	Практические занятия П/р № 7. Тема: Управление конфликтами (разбор практических ситуаций)	2	3	ОК 1-ОК8 ПК 1.2, ПК 1.4
	П/р № 8. Тема: Конструктивное преодоление конфликтов	2	3	ОК 1-ОК8 ПК 1.2, ПК 1.4
	Самостоятельная работа обучающихся Составить карту конфликта по конкретной ситуации	4	3	
Раздел 2. Этика делового				

общения				
Тема 2.1 Формы деловой коммуникации	<p>Содержание учебного материала:</p> <p>1. Деловой разговор. Деловая беседа. Подготовка беседы. Запрещённые приёмы во время деловой беседы. Деловая беседа по телефону. Правила ведения телефонного разговора.</p> <p>2. Деловые совещания. Правила поведения на совещании для руководителя. Правила поведения на совещании для участников делового совещания.</p> <p>3. Деловые переговоры. Некорректные тактические приёмы деловых переговоров. Конструктивные приёмы ведения переговоров.</p> <p>4. Дискуссия, полемика, спор. Массовая дискуссия, массовый митинг, групповая дискуссия, приёмы дискуссии.</p> <p>5. Диалог. Цель, значимость спора. Ожидаемый результат. Технология спора.</p> <p>6. Презентация и самопрезентация</p>	6	2	ОК 1-ОК8 ПК 1.2, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 1.8
		1		
		1		
		1		
		1		
		1		
	<p>Практические занятия</p> <p>Ш/р № 9. Тема: Самопрезентация в деловом общении.</p>	2	3	ОК 1-ОК8 ПК 1.2, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 1.8
	<p>Ш/р № 10. Тема: Этические приёмы ведения деловых переговоров</p>	2	3	ОК 1-ОК8 ПК 1.2, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 1.8
	<p>Самостоятельная работа обучающихся</p> <p>Подбор материала из дополнительных источников информации о правилах</p>	3	3	

	общения по телефону				
Тема 2.2 Деловой этикет. Имидж.	Содержание учебного материала: 1. Этические принципы и нормы в деловых отношениях. История и принципы делового этикета. Международный деловой этикет. Знакомство. Приветствие, титулирование. Визитные карточки в деловой жизни. 2. Требования этикета к рабочему месту и служебному помещению. Этика служебных отношений мужчины и женщины. Этикет служащего, этикет секретаря. Этикет руководителя. Имидж делового человека.	2			ОК 1-ОК8 ПК 1.2, ПК 1.4, ПК 1.6
		1			
	Практические занятия	2	3		ОК 1-ОК8 ПК 1.2, ПК 1.4, ПК 1.6
	П/р № 11. Тема: Решение профессиональных ситуаций				
	П/р № 12. Тема: Формирование имидж делового человека	2	3		ОК 1-ОК8 ПК 1.2, ПК 1.4, ПК 1.6
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовка сообщений: Compliments в деловой коммуникации; Этикет деловых отношений; Сувениры и подарки в деловой сфере и повседневной жизни; Особенности национальной этики; Поведение за столом; Требования этикета к организации деловых приёмов.	4	3		
	Итого:	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 программы дисциплины требует наличия учебного кабинета психологии и этики делового общения дисциплин.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- доска;
- шкафы или стеллажи для хранения учебно-методических и дидактических материалов;
- комплект заданий для выполнения практических и самостоятельных работ (по количеству студентов);
- комплект наглядных пособий;
- компьютерные презентации по темам дисциплины.

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- мультимедиапроектор или интерактивная доска.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень используемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники (печатные издания):

1. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. «Академия», 2017, 128 с.
2. Шеламова Г.М. Этикет делового общения. «Академия», 2016, 192 с.

Дополнительные источники (печатные издания)

1. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. – М., 2015.
2. Бодалев А.А. Восприятие и понимание человека человеком. М., 2016.
3. Бороздина Г.В. Психология делового общения. – М., 2017.

4. Истратова О.Н. Психодиагностика. Коллекция лучших тестов Феникс, 2016, 375 с.
5. Корлухина О.Н. Крайнова Ю.Е. Краткий курс по психологии. – Москва, Окей – книга, 2018, 106 с.
6. Крижанская Ю.С., Третьякова В.П. Грамматика общения. – Л., 2016.
7. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. Уч.пособие. – Спб, 2017.
8. Петровская Л.А. Компетентность в общении. – М., 2015.
9. Почепцов Г.Г. Имиджология. М., 2017.
10. Психология менеджмента. /Под ред. Никифорова Г.С. – Спб., 2015.
11. Рамендик П.А. Управленческая психология. М., 2018.
12. Розанова В.А. Психология управления. – М., 2016.
13. Руденский Е.В. Основы психологии общения менеджера. – М., - Новосибирск, 2016.
14. Шеламова Г.М. Деловая культура взаимодействия. – М., Академия, 2018, 64 с.
15. Шапарь В.Б. Как читать человека: по лицу, почерку, позе, мимике, жестам. М., Книжный клуб, 2018, 336 с.
16. Шепель В.М. Имиджология: секреты личного обаяния. – 2017.
17. Шихарев П.Н. Современная социальная психология. М., 2016.

Интернет-ресурсы:

1. www.syntone.ru
2. www.revolution.allbest.ru
3. www.91_textst.ucoz.ru
4. www.eletarium.ru
5. www.class.ru

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Коды осваиваемых компетенций	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>Основные правила профессиональной этики и приемы делового общения в коллективе;</p> <p>Особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций</p>	<p>ОК 1- ОК 8</p> <p>ПК1.2</p> <p>ПК 1.3</p> <p>ПК 1.4</p> <p>ПК 1.5</p> <p>ПК 1.6</p> <p>ПК 1.8</p>	<p>Выполнение устных, письменных, тестовых, контрольных заданий.</p> <p>Проверка соответствия выполнения устных, письменных, тестовых, контрольных заданий требованиям к результатам освоения дисциплины</p>
<p>Применять в профессиональной деятельности приемы делового общения</p>	<p>ОК 1- ОК 8</p> <p>ПК1.2</p> <p>ПК 1.3</p> <p>ПК 1.4</p> <p>ПК 1.5</p> <p>ПК 1.6</p> <p>ПК 1.8</p>	<p>Наблюдение за выполнением практических заданий.</p> <p>Выполнение практической и самостоятельной работы.</p> <p>Проверка соответствия выполнения заданий для практической и самостоятельной работы требованиям к результатам данной работы. Наблюдение за участием в деловых играх и установление соответствия показываемых результатов требованиям правил делового общения.</p>