Министерство образования, науки и молодежной политики Краснодарского края

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Краснодарского края «Армавирский механико-технологический техникум»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП. 06 ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

2019

Пелих Алексей Леонидович
директор, ГБПОУ КК АМТТ
г. Армавир, ул. Ленина 103
2020.12.29 09:54:31+03'00'

ОДОБРЕНА

цикловой комиссией
социально-гуманитарных дисциплин
Председатель_____Н.А. Ермолаева
Протокол № 10 от «17» мая 2019 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБПОУ КК АМТТ
_____А. Л. Пелих
«30 »мая 2019 г.

Рассмотрена
на заседании педагогического совета
протокол № 7 от «30»мая 2019 г.

Рабочая программа учебной дисциплины ОП. 06 ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ разработана на основе ФГОС среднего профессионального образования для специальности 46.02.01«Документальное обеспечение управления и архивоведение» // 46.00.00 ИСТОРИЯ И АРХЕОЛОГИЯ (приказ МОН РФ № 975 от 11 августа 2014 г., зарегистрирован в Минюсте РФ № 33682 от 20 августа 2014 г.).

Организация-разработчик: государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Краснодарского края «Армавирский механико-технологический техникум» (далее ГБПОУ КК АМТТ)

Разработчик:
_____ Коваленко Е.А., преподаватель ГБПОУ КК АМТТ

Рецензенты:

_____Колесникова А.Н., преподаватель высшей категории гуманитарных и общественных дисциплин государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения Краснодарского края «Армавирский машиностроительный техникум». Квалификация по диплому: «учитель истории и мировой художественной культуры».

_____ Твелова И.А., к.п.н., доцент Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Армавирский государственный педагогический университет». Квалификация по диплому: кандидат психологических наук.

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП. 06 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 Документальное обеспечение управления и архивоведение // 46.00.00 ИСТОРИЯ И АРХЕОЛОГИЯ.

Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании в рамках реализации программ переподготовки кадров (программах повышения квалификации).

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина ОП. 06 Профессиональная этика и психология делового общения относится к профессиональному циклу как общепрофессиональная дисциплина.

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

Цель: усвоение знаний, формирование умений и навыков в области профессиональной этики и психологии делового общения, возможность успешного их применения в профессиональной деятельности, становление профессионального самосознания.

Задачи:

- ознакомление с основами профессиональной этики и психологии делового общения;
- применение полученных теоретических знаний на практических занятиях;
- получение опыта самооценки имеющихся профессионально-значимых, личных и деловых качеств обучающегося.

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.

1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:

- максимальной учебной нагрузки обучающегося 140 часов, в том числе:
- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 93 часа, из них:
- практических занятий 10 часов;
- самостоятельной работы обучающегося 47 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП. 06 Профессиональная этика и психология делового общения

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	***Объем часов***
Максимальная учебная нагрузка (всего)	140
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	93
в том числе:	
лабораторные занятия	-
практические занятия	10
контрольные работы	-
курсовая работа (проект) *не предусмотрено*	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	*47*
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета	

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, индивидуальный проект *(если предусмотрены)*	Объем часов	Уровень освоения
1	**2**	**3**	**4**
		140	
Тема 1. Этика государственной службы как наука	Содержание учебного материала	**20**	2
	1. Предмет и основные категории этики. Сущность и значение этики государственной службы.		
	2. Особенности организации и функционирования госслужбы. Основные тенденции изменения государственной службы и их влияние на мораль госслужащих. Система государственной службы Российской Федерации. Специфика положения государственного служащего		
	3. Современное состояние этики госслужащих в России. Необходимость актуализации этики российской государственной службы. Основные этические требования к личности госслужащего.		
	4. Правовая и этическая регламентация служебного поведения государственных служащих. Правовое регулирование деятельности госслужащих. Этические нормы и правила поведения госслужащих.		
	Практическое занятие № 1. Оценка собственных профессионально-значимых качеств.	*2*	
	Самостоятельная работа обучающихся: 1. Проанализируйте содержание понятий «этика», «мораль», «нравственность». 2. Раскройте основные этические нормы и принципы. 3. Назовите этические категории, отражающие моральные ценности. 4. Отразите специфику профессиональной этики. 5. Охарактеризуйте нравственные ценности и нормы и их значение в поведении госслужащих. 6. Маркируйте проявления сращивания этики госслужбы и политической этики? 7. Охарактеризуйте госслужбу как правовой институт. 8. Назовите причины неэффективности правового регулирования как инструмента управления административной этикой	8	
Тема 2. Психология делового общения	Содержание учебного материала		
	1. Общие этические принципы и характер делового общения. Противоречие между этикой и бизнесом в современном деловом общении. Основы делового общения. Понятие, виды и структура общения. Понятие общения. Цели общения: биологическая, социальная. Функции общения: аффективно-коммуникативная (перцептивная), информационно-коммуникативная, регуляционно-коммуникативная.		

	2. Виды общения: формальное (ролевое), неформальное (личностное). Деловое общение – личностно-ролевое. Цель, структура, функции делового общения.	**20**	*2*
	3. Уровни общения: примитивный, манипулятивный, деловой, игровой, духовный, ролевой, общение в критической ситуации.		
	4. Коммуникативная сторона делового общения. Средства коммуникаций: вербальные и невербальные. Учет невербальных сигналов. Организация пространства и зоны общения. Варианты размещения аудитории при общении. Кинесика. Просодика. Такесика. Экстралингвистика. Проксемика. Схема утери информации. Коммуникативные барьеры.		
	5. Интерактивная сторона делового общения. Интерактивный аспект общения. Открытость и закрытость предметной позиции. Содержание этапов делового общения. Установление контакта. Этап ориентации. Активное обсуждение вопроса. Принятие решения. Выход из контакта. Стратегии «контролера» и «понимателя». Циклы контакта. Императив. Манипуляция. Диалог.		
	6. Перцептивная сторона делового общения. Социальная перцепция. Перцепция и апперцепция. Виды межличностного общения. Понятие о «грубых» и «тонких» «настройках». Механизмы физиологической редукции, социальной категоризации, социальной идентификации, социального сравнения, социальной дискриминации, стереотипизации, каузальной атрибуции. Децентрация. Рефлексия. Эмпатия. Модель «Окно Джогарри».		
	Практическое занятие № 2. Учет в деловом общении индивидуально-типологических особенностей партнеров.	*2*	
	Самостоятельная работа обучающихся: 1. Акцентируйте этико-психологические принципы, которые необходимо соблюдать в процессе делового общения. 2. Проследите взаимосвязь функций и видов делового общения. 3. Назовите основные положения имиджелогии. Какие факторы влияют на создание позитивного имиджа? 4. Дайте сравнительную характеристику механизмов восприятия в ролевом и межличностном взаимодействии. 5. Проясните сущность понятий «идентификация», «децентрация», «эмпатия», «рефлексия». 6. Перечислите приемы формирования аттракции.	10	
Тема 3. Культура вербального общения.	Содержание учебного материала	**20**	
	1. Вербальный этикет: культура речи и слушания. Формальное деловое общение (переговоры, совещания). Неформальное деловое общение. Официальные приемы. Правила ведения переговоров. Совещания, дискуссии. Речевые стратегии и правила ведения деловых бесед. Приемы полемики, дискуссии и спора.		

	2. Особенности публичного выступления и индивидуальной беседы. Психологические приемы убеждения и аргументации. Презентация и самопрезентация. Этикет делового разговора по телефону. Правила поведения в виртуальном мире. Визитная карточка. Деловая переписка.		2
	3. Техника манипуляции в деловом общении. Понятие и цели манипуляции. Классификация манипуляций. Подготовительные действия манипулятора. Представление о манипуляционных технологиях. Манипулятивные приемы общения. Психологичекое давление и манипулирование при переговорах. Способы защиты от манипуляторов. Меры по нейтрализации манипуляций на переговорах.		
	Практическое занятие № 3. Публичное выступление. Презентация.	*2*	
	Самостоятельная работа обучающихся: 1. Определите понятия «спор», «диспут», «полемика», «прения», «дебаты». 2. Назовите способы нейтрализации нечестных приемов ведения полемики. 3. Обозначьте роль знания законов логики в подготовки речи. 4. Назовите особенности манипуляции как метода воздействия. 5. Исследуйте манипуляцию с помощью метода трансактного анализа. 6. Проясните суть механизма контрманипуляции.	8	
Тема 4. Психология контакта в деловом общении	Содержание учебного материала	**18**	
	1. Особенности аудиального восприятия. Умение слушать как метод восприятия информации. Гендерное различие в стилях слушания. Типы слушателей. Нерефлексивное слушание. Эмпатийное слушание. Приемы правильного слушания.		
	2. Поведение в конфликтных ситуациях. Конфликты в деловом общении. Структура, виды и стадии развития конфликтов. Конструктивные и деструктивные конфликты. Причины, функции конфликтов. Способы управления конфликтами и стратегии поведения в конфликте. Функциональные и дисфункциональные последствия конфликтов.		
	3. Общение с людьми с ограниченными возможностями. Взаимосвязь сложностей общения разновидностями ограничения возможностей. Сложности невербального и вербального общения. Сложности общения с людьми с отклонениями в развитии. Врожденные и приобретенные отклонения в развитии.		
	Практическое занятие № 4. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.	*2*	
	Самостоятельная работа обучающихся: 1. Назовите условия и принципы правильного слушания. 2. Определите стили общения с различными типами слушателей. 3. Перечислите приемы слушания и укажите условия их более эффективного применения. 4. Укажите условия возникновения и развития конфликтов. 5. Расскажите о типах конфликтогенов, известных Вам. 6. Воспроизведите правила общения с людьми с ограниченными возможностями. В чем проявляется ограниченность возможностей?	10	

Тема 5. Этика служебных взаимоотношений	Содержание учебного материала	**15**	2
	1. Общие закономерности межличностных отношений. Малая социальная группа и взаимоотношения в ней. Типологии личности в рабочей группе (коллективе). Организационная и психологическая структура коллектива. Руководство и лидерство в рабочей группе.		
	2. Условия формирования стиля поведения. Взаимосвязь социального статуса личности с набором функций и условий, необходимых для осуществления этих функций, внутренней позиции в системе социальных связей. Формальный и неформальный статус. Социально-групповой и личный, предписанный и достигнутый статусы человека.		
	3. Критика и ее восприятие. Проблема отношения к критике и служебная этика. Адекватное восприятие критики. Объективная и субъективная необходимость критики. Типы критического реагирования. Конструктивная и деструктивная критика. Способы конвертации в конструктивную критику.		
	Практическое занятие № 5. Исследование «Я»-концепции с помощью проективной методики.	*2*	2
	Дифференцированный зачет	1	
	Самостоятельная работа обучающихся: 1. Охарактеризуйте рабочую группу кок социально-психологическую общность людей. 2. Обозначьте стадии развития рабочей группы (коллектива). 3. Раскройте сущность метода социометрии как способа исследования внутригрупповых взаимодействий. 4. Разъясните взаимосвязь между индивидуально-типологическими особенностями и деловыми качествами людей? 5.Охарактеризуйте причины неэффективной совместной деятельности. 6. Назовите возможные варианты реакции на критику.	11	2
	Итого:	**93**	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП. 06 Профессиональная этика и психология делового общения

3.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета гуманитарных и социальных дисциплин, а также кабинета коммуникативных тренингов.

Оборудование учебного кабинета (кабинета коммуникативных тренингов): посадочные места по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя; учебная доска; магнитно-маркерная доска, модули мягкой мебели для кабинета коммуникати вных тренингов.

Учебно-методическое обеспечение (тематические плакаты, портреты знаменитых психологов, канцелярские принадлежности (бумага форматов А1, А2, А3, А4, карандаши цветные и простые, маркеры, шариковые ручки и т.п.).

Технические средства обучения: проектор, экран, компьютер с лицензионным программным обеспечением.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Список учебно-методической литературы интернет-ресурсов

Основные источники

1. Барышева А.Д. , Матюхина Ю.А., Шредер Н.Г. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): учебник для студентов ССУЗов: М: «Альфа-М», 2013-256 с.
2. Кошевая И.П., Канке А.А. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие для студентов средних специальных учебных заведений. М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2014. - 304 с.

Дополнительные источники

3. Берн Э. Игры, в которые играют люди, люди, которые играют в игры. М.: «ЮНИТИ», 2009. – 404 с.
4. Васильев Н.Н. Тренинг профессиональных коммуникаций. СПб: «Речь», 2005. -282 с.
5. Вишнякова Н.Ф. Конфликтология: учеб. пособие. Минск «Университетское», 2010. – 246 с.
6. Борисов В.К., Панина Е.М. и др. Этика деловых отношений: учебник для студентов ССУЗов: М.: ИД «ФОРУМ» - «ИНФРА-М», 2008. – 175 с.
7. Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения: учебник для студентов ВУЗов: М.: «ЮНИТИ», 2008. - 415 с.
8. Осипова А.А. Манипуляции в общении и их нейтрализация. Ростов-на Дону: «Феникс», 2006. - 220 с.
9. Поваляева М.А. Психология и этика делового общения: учебное пособие для студентов ВУЗов: Ростов-на Дону: «Феникс», 2008. - 344 с.
10. Рамендик Д.М. Управленческая психология: учебник для студентов ССУЗов: М.: ИД «ФОРУМ» - «ИНФРА-М», 2008. – 175 с.
11. Селье Г. Стресс без дистресса. М.: «Прогресс»,1999.
12. Скараманга В.П. Фирменный стиль в гостеприимстве. М.: «Финансы и статистика», 2007–186 с.
13. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: М.: «Академия», 2008.
14. Шикун А.Ф., Филинова И.М. Управленческая психология. М.: «Аспект-Пресс», 2002.

Интернет-ресурсы:

1. Институт экзистенциальной психологии и жизнетворчества - HPSY.RU.
2. Библиотека Фонда содействия развитию психической культуры PSYLIB. RU.
3. Библиотека www.koob.ru.
4. Лаборатория виртуальной учебной литературы http://www.gaudeamus.omskcity.com/PDF_library_economic_plus_10.html
5. Библиотека http://school-collection.edu.ru

3.3. Требования к результатам освоения основной профессиональной образовательной программы

Специалист по документальному обеспечению управления и архивоведению должен обладать **общими компетенциями**, включающими в себя способность (по базовой подготовке):

ОП.06 Профессиональная этика и психология делового общения как учебная дисциплина характеризуется:
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.
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.

В преподавании используются лекционные, практические занятия, интерактивные методы, игровые технологии, дифференцированный подход в обучении.
Консультационная помощь студентам осуществляется в индивидуальной и групповой формах.

Обязательным условием допуска к дифференцированному зачету является выполнение всех практических занятий, что контролируется преподавателем и экспертами.

Изучению дисциплины ОП. 06 Профессиональная этика и психология делового общения предшествует изучение учебной дисциплины ОДб.05 «Обществознание».

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП. 06 Профессиональная этика и психология делового общения

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	**Формы и методы контроля и оценки результатов обучения**
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.	<u>Формы контроля обучения:</u> -домашние задания проблемного характера; -практические задания по работе с информацией, литературой; -подготовкаи защита индивидуальных и групповых заданий проектного характера в рамках практических занятий; -выработка собственной позиции при помощи интерактивнвх методов практических занятий <u>Формы оценки результативности обучения:</u> -традиционная система отметок в баллах за каждую выполненную работу, на основе которых выставляется итоговая отметка <u>Методы контроля направлены на проверку умений</u>: - планирования, прогнозирования и анализа процесса делового общения (защита ПЗ № 1-3); - выполнения условий здания на творческом уровне с представлением собственной позиции (защита ПЗ № 1-3); - в процессе групповой работы уметь как интегрироваться с группой, так и дифференцироваться от нее (защита ПЗ № 5); - вырабатывать и укреплять собственную личностную позицию (защита ПР № 1-5). Методы оценки результатов обучения: формирование результата итоговой аттестации по дисциплине на основе суммы результатов дифференцированного зачета.