

МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Свердловской области

«ЕКАТЕРИНБУРГСКИЙ ТЕХНИКУМ «АВТОМАТИКА»



И.о. директора ГАПОУ СО «ЕТ «Автоматика»

Л.Н. Пахомова

30 августа 2017 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОПД.06. ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ
ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ЦИКЛ**

Программа подготовки специалистов среднего звена
Специальность:

46.02.01 «Документационное обеспечение управления и архивоведение»

Квалификация:

Специалист по документационному обеспечению управления, архивист

Аннотация программы

Программа учебной дисциплины ОП.06 «Профессиональная этика и психология делового общения» разработана на основе ФГОС СПО по специальности среднего профессионального образования 46.02.01 «Документационное обеспечение управления и архивоведение»

(код и наименование примерной программы учебной дисциплины)

Организация-разработчик: Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Свердловской области «Екатеринбургский техникум «Автоматика»»

(название юридического/физического лица)

Авторы:

Преподаватель высшей квалификационной категории Государственного автономного профессионального образовательного учреждения Свердловской области «Екатеринбургский техникум «Автоматика»», Семенова Валентина Николаевна

(учёная степень звание, должность, место работы, Ф.И.О.)

Правообладатель программы учебной дисциплины «Профессиональная этика и психология делового общения»

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Свердловской области «Екатеринбургский техникум «Автоматика»», г.Екатеринбург, Надеждинская, 24. Тел/факс 324-03-79.

(название юридического/физического лица, юридический адрес/контактная информация)

Рабочая программа рассмотрена ПЦК ОГСЭ

Председатель предметно-цикловой комиссии Чанова Н.А.

Рабочая программа рекомендована к использованию в учебном процессе техникума методическим советом техникума.

Протокол № 5 от 30 августа 2017 г.

Председатель методического совета

Л.Н. Пахомова

СОДЕРЖАНИЕ

ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9
КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОСНОВЫ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью профессиональной образовательной программы подготовки по специальности 46.02.01 «Документационное обеспечение управления и архивоведение» обучающихся на базе основного общего и среднего (полного) общего образования.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы – дисциплина общепрофессионального цикла.

1.3. Цели и задачи учебной 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.

Обучающийся в процессе освоения дисциплины осваивает общие и профессиональные компетенции

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.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

1.4. Количество часов на освоение учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося - 96 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 64 часа.

2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Количество часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	96
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	64
в том числе:	
практические занятия	12
самостоятельная работа	-
Итоговая аттестация проходит в форме 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 обучающихся		Количество часов	Уровень освоения
1	2		3	4
Введение			2	2
Тема 1. Профессиональная этика служащего			28	
Тема 1. Профессиональная этика служащего	Содержание учебного материала		24	
	1.1.	Деловая этика служащего.		2
	1.2.	Понятие профессиональной этики		2
	1.3.	Этикет профессиональных взаимоотношений служащих		2
	1.4.	Специфические требования к государственным служащим		2
	1.5.	Этика управления как регулятор взаимоотношений власти с населением		2
	1.6.	Дипломатический протокол и этикет.		2
	Практические занятия Тема 1.2. - 1.3. Деловая игра «Профессиональная этика служащего». Тема 1.5. Игровой тренинг: «Прием посетителей».		4	
	Контрольные работы		-	
Тема 2. Психология делового общения			34	
Тема 2. Психология делового общения	Содержание учебного материала		26	
	2.1.	Общие положения о психических явлениях и психических свойствах		2
	2.2.	Деятельность и поведение служащего		2
	2.3.	Деловое общение		2
	2.4.	Психологический климат коллектива		2
	2.5.	Производственный конфликт в коллективе		2
	2.6.	Психологические аспекты проведения полемики, спора, дискуссии		2
	2.7.	Публичные выступления и индивидуальные беседы	2	
	Лабораторные занятия		-	
	Практические занятия Тема 2.3. Деловая ситуация: «Проведение переговоров». Тема 2.5. Тестовое исследование личности на выявление реакции на конфликтную ситуацию.		8	

	Тема 2.6. Деловая ситуация: «Проведение дискуссии на заданную тему».														
	Тема 2.7. Деловая ситуация: «Подготовка публичного выступления».														
	Контрольные работы	-													
ИТОГО:		64													
	Самостоятельная работа при изучении тем - работа с книгой, учебно-методическим пособием по данной теме (разделу); - составление вопросов по данной теме (разделу) при работе в малых группах; - анализ ответов на заданный вопрос по данной теме (разделу) при работе в малых группах; - работа с обучающей - контролирующей компьютерной программой по данной теме (разделу)														
	<table><tr><th colspan="2">Тематика внеаудиторной самостоятельной работы</th></tr><tr><th>Тема</th><th>Содержание работы</th></tr><tr><td>Этикет профессиональных взаимоотношений служащих (4 часа)</td><td>Используя словарь, выпишите определение «стили руководства». Приведите примеры использования различных типов руководства. Выпишите из различных источников критерии оптимального руководства в различных сферах жизнедеятельности людей. Попробуйте выявить и описать собственный социально-психологический опыт.</td></tr><tr><td>Общие положения о психических явлениях и психических свойствах (4 часа)</td><td>Выпишите основные характеристики различных типов темперамента. Проанализируйте к какому типу темперамента вы отнесли бы себя и своих близких.</td></tr><tr><td>Деятельность и поведение служащего (4 часа)</td><td>Используя различные информационные источники, выпишите: какие существуют классификации видов потребностей людей? Попробуйте составить собственную иерархию потребностей.</td></tr><tr><td>Деловое общение (4 часа)</td><td>Приведите примеры следующих определений: * <i>типы общения</i> в зависимости от целей: материальное, кондичионное, мотивационное, когнитивное, деятельностное. Типы общения в зависимости от средств: непосредственное, опосредованное, прямое, косвенное, вербальное, невербаль-</td></tr></table>	Тематика внеаудиторной самостоятельной работы		Тема	Содержание работы	Этикет профессиональных взаимоотношений служащих (4 часа)	Используя словарь, выпишите определение «стили руководства». Приведите примеры использования различных типов руководства. Выпишите из различных источников критерии оптимального руководства в различных сферах жизнедеятельности людей. Попробуйте выявить и описать собственный социально-психологический опыт.	Общие положения о психических явлениях и психических свойствах (4 часа)	Выпишите основные характеристики различных типов темперамента. Проанализируйте к какому типу темперамента вы отнесли бы себя и своих близких.	Деятельность и поведение служащего (4 часа)	Используя различные информационные источники, выпишите: какие существуют классификации видов потребностей людей? Попробуйте составить собственную иерархию потребностей.	Деловое общение (4 часа)	Приведите примеры следующих определений: * <i>типы общения</i> в зависимости от целей: материальное, кондичионное, мотивационное, когнитивное, деятельностное. Типы общения в зависимости от средств: непосредственное, опосредованное, прямое, косвенное, вербальное, невербаль-	32	
Тематика внеаудиторной самостоятельной работы															
Тема	Содержание работы														
Этикет профессиональных взаимоотношений служащих (4 часа)	Используя словарь, выпишите определение «стили руководства». Приведите примеры использования различных типов руководства. Выпишите из различных источников критерии оптимального руководства в различных сферах жизнедеятельности людей. Попробуйте выявить и описать собственный социально-психологический опыт.														
Общие положения о психических явлениях и психических свойствах (4 часа)	Выпишите основные характеристики различных типов темперамента. Проанализируйте к какому типу темперамента вы отнесли бы себя и своих близких.														
Деятельность и поведение служащего (4 часа)	Используя различные информационные источники, выпишите: какие существуют классификации видов потребностей людей? Попробуйте составить собственную иерархию потребностей.														
Деловое общение (4 часа)	Приведите примеры следующих определений: * <i>типы общения</i> в зависимости от целей: материальное, кондичионное, мотивационное, когнитивное, деятельностное. Типы общения в зависимости от средств: непосредственное, опосредованное, прямое, косвенное, вербальное, невербаль-														

		ное. * <i>виды делового общения</i> : деловая беседа, деловое совещание, деловые переговоры. Формы делового общения: споры, дискуссии, полемика. * <i>методы делового общения</i> . Техника ведения переговоров. Техника манипуляции делового общения.		
	Невербальное общение (4 часа)	Используя содержание раздела учебника, составьте схему невербальных средств. Приведите примеры наиболее распространенных средств.		
	Деятельность и поведение служащего (4 часа)	Используя приложение №1 учебника, протестируйте себя по методике Е.А.Климова «Дифференцированно-диагностический опросник». Обработайте и проанализируйте результаты.		
	Психологические аспекты проведения полемики, спора, дискуссии. (4 часа)	Выпишите различные определения понятий полемики, спора, дискуссии. Составьте таблицу «Общие и отличительные признаки полемики, спора, дискуссии».		
	Публичные выступления и индивидуальные беседы (4 часа)	Составьте шаблоны (развернутый план) публичного выступления, индивидуальной беседы. Какие методы вы считаете наиболее эффективными при подготовке и проведении публичного выступления, индивидуальной беседы?		
ВСЕГО:			96	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к материально-техническому обеспечению

В процессе реализации программы учебной дисциплины

«Профессиональная этика и психология делового общения» используются:

- учебный кабинет общественных дисциплин;

Оборудование учебного кабинета общественных дисциплин:

- персональный компьютер;

- видеопроектор;

- экран;

- телевизор;

- видеомagniтофон.

Обучающие программы:

- Бизнес-курс.МВА. «Управление персоналом». 2005

- Гуманитарные науки. Сборник новейших рефератов. 2007.

- Золотая коллекция 2007. Рефераты и сочинения. Философия, психология, педагогика, религия и мифология. 2007.

- История психологии. 2005.

- Практическая психология. Управление на 100%. 2007.

- Психологические тесты. Избранное. 2008.

- Управление. Прикладная психология. Электронный справочник. 2006.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Деловая культура и психология общения : учебник для нач. проф. образования / Г.М.Шеламова. — 11-е изд., стер. — М. : Издательский центр «Академия», 2013. — 192 с..

Дополнительные источники:

1. Алехина И. Имидж и этикет делового человека.- М., 2001.
2. Архангельская М.Д. Бизнес – этикет или Игра по правилам. – М., 2001.
3. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений. – М., 2001.
4. Грачиков В.А., Грачикова Е.В. Основы технологии поиска работы и трудоустройства. – М., 2004.
5. Зарецкая Е.Н. Деловое общение. – М., 2002.
6. Зарецкая Е.Н. Профессиональная этика. Учебное пособие. – Волгоград, 2002.
7. Леонов Н.И. Основы конфликтологии. Учебное пособие. Ижевск, 2002.
8. Морозов А.В. Деловая психология. – СПб., 2000.
9. Рогов Е.И. Психология общения. – М., 2001.
10. Семенова А.К., Маслова Е.А. Психология и этика менеджмента и бизнеса. – М., 2000.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Образовательное учреждение, реализующее подготовку по учебной дисциплине «Профессиональная этика и психология делового общения», обеспечивает организацию и проведение промежуточной аттестации и текущего контроля демонстрируемых обучающимися знаний, умений и навыков. Текущий контроль проводится преподавателем в процессе проведения теоретических и практических занятий. Формы и методы текущего контроля по учебной дисциплине «Профессиональная этика и психология делового общения» разработаны преподавателем образовательного учреждения и доводятся до сведения обучающихся в начале обучения.

Для текущего контроля созданы фонды оценочных средств (ФОС).

ФОС включают в себя педагогические контрольно-измерительные материалы, предназначенные для определения соответствия (или несоответствия) индивидуальных образовательных достижений основным показателям результатов подготовки (таблица).

Раздел (тема) учебной дисциплины	Результаты (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели результатов подготовки	Формы и методы контроля
введение	Умения: - применять принципы профессиональной этики в сфере делового общения. Знания: - основные понятия: этика, мораль, нравственность, Кодекс государственного служащего; - классификация этических кодексов; - функций профессиональной этики; - типы этикета.	Знание основных категорий профессиональной этики. Владение основными функциями профессиональной этики: информационной, социального контроля, социального влияния, создания и поддержания здорового психологического климата. Знание классификации этических кодексов.	Текущий контроль
Тема 1. Профессиональная этика служащего	Умения: - на практике реализовывать нормы и принципы этики государственных служащих; - выбирать форму поведения в различных служебных ситуациях; - применять полученные знания при работе с обращениями населения; - учитывать особенности национальных обычаев и традиций при работе с деловыми партнерами. Знания: - основные элементы деловой этики;	Перечисление основных признаков субординации в демократическом обществе Составление схем иерархии потребностей человека и значение Обоснование оптимального стиля руководства в различных сферах жизнедеятельности Знание основных правил повседневного этикета Составление стереотипов (шаблонов) делового этикета Знание основных типов взаимоотношений в кол-	Текущий контроль

Раздел (тема) учебной дисциплины	Результаты (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели результатов подготовки	Формы и методы контроля
	- нормы и принципы этики государственного служащего; - стили руководства; - понятие субординации; - особенности профессиональной этики государственного служащего;	лективе	
Тема 2. Психология делового общения	Умения: - организовать и провести деловую беседу; - разрешать производственные конфликтные ситуации; - приводить необходимые аргументы в процессе полемики, спора, дискуссии; - применять полученные навыки как при выступлениях на публике, так и при индивидуальных беседах в сфере делового общения. Знания: - классификация психологических явлений; - разновидности психических процессов, состояний, свойств; - виды деятельности и нормы поведения служащего в процессе профессиональной деятельности; - определение коллектива, виды коллектива; - типы, виды делового общения; - основные составляющие психологического климата в коллективе; - классификаций конфликта; - способы разрядки отрицательных эмоций; - определение полемики, спора, дискуссии; - важнейшие риторические средства; - особенности индивидуальной беседы; - основные психологические принципы, которые необходимо соблюдать во время беседы.	Владение терминологией делового этикета в различных производственных ситуациях Приведение примеров видов делового общения: деловая беседа, совещание, переговоры. Знание особенностей форм делового общения Применение важнейших риторических средств при проведении споров, полемики, дискуссии Владение техникой ведения деловых переговоров Составление шаблонов (развернутого плана) публичного выступления, индивидуальной беседы	Текущий контроль Выполнение практических работ

Оценка знаний, умений и навыков по результатам текущего контроля производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
70 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	не удовлетворительно