

Министерство общего и профессионального образования Свердловской области
Автономная некоммерческая организация среднего профессионального образования
Уральский экономический колледж

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП. 06 «ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»


46.02.01 «Документационное обеспечение управления и архивоведение»

Екатеринбург
2018 г.

Рабочая программа **рассмотрена и одобрена** предметной (цикловой) комиссией по дисциплинам профессионального учебного цикла группы специальностей 46.00.00 «История и археология»

Протокол № 2 от 06 июня 2018 г.

Председатель предметной (цикловой) комиссии

 / Н.В. Данилова

Рабочая программа разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 46.02.01 «Документационное обеспечение управления и архивоведение» (базовой подготовки), утвержденного Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 11 августа 2014 года № 975.

УТВЕРЖДЕНА решением педагогического совета АНО СПО Уральский экономический колледж
Протокол № 3 от «21» июня 2018 г.

Заместитель директора по учебно-организационной работе

 / А.В. Болотин

Организация разработчик: Автономная некоммерческая организация среднего профессионального образования «Уральский экономический колледж»

Преподаватель – разработчик рабочей программы: Кондратьева Т. Д.

© АНО СПО «Уральский экономический колледж»

© Т. Д. Кондратьева, 2018г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП 10 «ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины «Профессиональная этика и психология делового общения» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 46.02.01 «Документационное обеспечение управления и архивоведение» (базовой подготовки), утвержденного Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 11 августа 2014 года № 975.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании в рамках реализации программ переподготовки кадров в учреждениях СПО.

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

Дисциплина входит в состав общепрофессиональных дисциплин профессионального учебного цикла.

Данная дисциплина тесно связана с такими дисциплинами, изучаемыми студентами в рамках основной профессиональной образовательной программы, как «История», «Основы философии».

Профессиональная этика и психология делового общения» дополняет и углубляет гуманитарные знания студентов о личности, обществе и особенностях взаимодействия личностей в обществе.

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины — требования к результатам освоения у дисциплины:

Целью преподавания и изучения учебной дисциплины «Профессиональная этика и психология делового общения» является

- раскрытие цели, функции и видов общения;
- формирование у студентов гуманитарного мышления, овладение ими знаниями, умениями и навыками межличностного общения.
- формирование у студентов соответствующих психологических и нравственных качеств как необходимых условий повседневной деятельности и поведения современных граждан российского общества.

Задачи дисциплины «Профессиональная этика и психология делового общения»:

- научить технике и приёмам эффективного общения в профессиональной деятельности;

- научить приёмам саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
- дисциплина призвана формировать у студентов современное управленческое мышление и способность решать разнообразные психологические проблемы в сфере межличностной, межкультурной, межэтнической (межнациональной) и деловой коммуникации с использованием современных приемов и средств.

Данная дисциплина учит студентов и способствует их умению:

- организовывать собственную деятельность, обобщать, анализировать информацию, определять цели и выбирать пути их достижения;
- работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством и клиентами;
- осуществлять выбор способов деятельности, организовывать и планировать свою деятельность, направленную на достижение конкретного результата);
- саморазвиваться;
- осознавать социальную значимость своей будущей профессии, обладать высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности;
- позитивно решать различные проблемные и конфликтные ситуации;
- преодолевать трудности и избегать поражений, быть успешным в учёбе, в будущей работе.

В результате освоения учебной дисциплины студент уметь:

- применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

В результате освоения учебной дисциплины студент должен знать:

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения; виды социальных взаимодействий;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

В результате освоения учебной дисциплины обучающиеся должны овладеть следующими 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.

ПК 1.2 . Осуществлять работу по подготовке и проведению совещаний, деловых встреч, приемов и презентаций.

ПК 1.8. Осуществлять телефонное обслуживание, принимать и передавать факсы.

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 1.3. Осуществлять подготовку деловых поездок руководителя и других сотрудников организации.

Данные результаты достигаются при использовании активных и интерактивных форм проведения занятий, в том числе при помощи электронных образовательных ресурсов, дискуссий, тренингов, деловых игр.

1.4. Количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося - 120 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 80 часов;

самостоятельной работы обучающегося - 40 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Объем учебной дисциплины и виды учебной работы (очная форма)

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	120
Обязательная аудиторная нагрузка (всего)	80
в том числе	
теоретические занятия	50
практические занятия	30
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	40
Итоговая аттестация в форме	экзамена

Объем учебной дисциплины и виды учебной работы (заочная форма)

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	120
Обязательная аудиторная нагрузка (всего)	14
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	106
Итоговая аттестация в форме	экзамена

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Понятия и сущность общения		16	
Тема 1.1. Сущность, цели, структура и уровни общения	Определение психологии общения. Сущность общения, состоящая из нескольких процессов. Предмет, задачи психологии общения. Структура общения с точки зрения нескольких авторов. Коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения. Междисциплинарный подход к общению.	2	2
Тема 1.2. Функции общения	Определение понятия функция. Функции общения: прагматическая, развивающая, самоактуализирующая, объединяющая, организационная, внутриличностная. Функции общения по Панфёрову.	2	2
Тема 1.3. Стороны и модели общения.	Трансактная модель общения. Теория трансактного анализа Э.Бёрна. Три позиции человека: родитель, взрослый, ребёнок. Построение схем общения с точки зрения этих позиций. Взаимосвязь жизненного сценария и общения. Построение и анализ личных ролей и жизненного Сценария. Основные понятия: стороны общения, их проявление в единстве. Типы сторон общения: межличностная, когнитивная, коммуникативно-информационная, эмотивная, конативная. Понятие модели общения. Репрезентативная систем, сенсорная острота, конгруэнтность, раппорт, трансактный анализ.	6	2
	Самостоятельная работа: выполнение набора тестовых методик на особенности личного общения, а так же подробный самоанализ личного общения (особенности, ошибки, проблемы)	6	3
Раздел 2. Средства общения		18	
Тема 2.1. Вербальные и невербальные средства общения Язык телодвижений, мимики и поз	Понятие вербальных и невербальных средств общения. Раскрытие сущности вербального и невербального общения. Понятия речь, язык, жесты, мимика, поза.	2	2
Тема 2.2. Визуальные, акустические, тактильно-кинестетические, ольфакторные средства общения	Практическое занятие: отработка навыков распознавания средства общения человека и специфики общения с аудиалами, визуалами, кинестетиками. Основные понятия: визуальные, акустические, тактильно-кинестетические, ольфакторные средства общения. виды акустических средств.	6	2
	Самостоятельная работа: конспектирование, анализ и подготовка к пересказу психологической статьи по невербальному общению	4	3
	Самостоятельная работа обучающихся: контрольная работа по разделу 1 и 2	6	1
Раздел 3. Речь и язык в общении		12	
Тема 3.1. Основные понятия, теории и функции речи	Основные понятия: речь, язык, виды речи. Отличие речи, языка и общения. Эволюционное возникновение речи. Функции речи. Основные теории развития речи: теория научения, пререформистские теории, релятивистские теории, конструктивистские теории.	4	2
Тема 3.2. Взаимосвязь общения и деятельности	Практическое занятие: анализ текста, обсуждение и дискуссия на тему «Взаимосвязь общения и деятельности». Основные понятия: деятельностный подход Леонтьева и Рубинштейна. Взаимосвязь деятельности и общения. Возрастные особенности овладения звуковыми сигналами.	4	2
	Самостоятельная работа: конспектирование, анализ и подготовка к пересказу статьи на тему общение и деятельность (Рубинштейн и Леонтьев).	4	2

Раздел 4. Стратегия, тактика и виды общения.		12	
Тема 4.1. Стратегия и тактика общения	Основные понятия: стратегия и тактика в общении. Виды стратегического общения: открытое и закрытое; монологическое и диалогическое; ролевое и личностное. Виды тактик общения: формальная, неформальная, примитивная, выбор ролей, деловая, духовная, межличностная, манипулятивная, светская.	4	2
Тема 4.2. Виды общения	Основные понятия: виды общения: вербальное, невербальное, межличностное, межперсонное, ролевое, доверительное, конфликтное, личностное, деловое, прямое, опосредованное, законное, не законное, кратковременное, длительное.	4	2
Тема 4.3. Роли и ролевые ожидания в общении	Практическое занятие: ролевая тренинг-игра. Основные понятия: типы ролей в общении. Ожидания ролей от партнёра по общению.	4	2
Раздел 5. Общение как коммуникация		18	
Тема 5.1. Основные понятия, элементы, функции и структура коммуникаций	Основные понятия: коммуникации, элементы коммуникации: субъект, объект, само сообщение, средства пересылки сообщения, канал связи, результат. Отличие понятий коммуникация и общение. Схема коммуникаций. Теории коммуникаций. Коммуникативная компетентность. Функции коммуникаций.	4	2
Тема 5.2. Коммуникационные роли в манипуляции	Виды манипуляций. Построение схемы защиты от манипуляций. Основные понятия: виды коммуникативных ролей. Понятие манипуляции. Манипуляции в общении. Манипуляция как метод воздействия на людей	4	2
Тема 5.3. Барьеры коммуникаций	Практическое занятие: тренинг - игра «Барьеры общения». Основные понятия: ошибки, которые возникают в процессе коммуникаций. Группы ошибок в коммуникациях. Факторы, отрицательно влияющие на передачу информации и общение.	4	2
	Самостоятельная работа: написание творческой работы на тему «Барьеры коммуникаций».	6	3
Раздел 6. Техники и приемы общения		14	
Тема 6.1. Основные понятия и виды слушания	Схемы процесса получения информации в ходе слушания. Основные понятия: процесс слушания. Определение понятия слушание. Виды слушания: пассивное, активное, эмпатическое. Проблема понимания	4	2
Тема 6.2. Техники и приемы общения	Практическое занятие: проигрывание каждой техники общения и слушания, отработка навыка её применения. Основные понятия: виды техник слушания. Активное слушание. Приёмы общения. Техники общения.	4	2
	Самостоятельная работа обучающихся: практическая отработка личных навыков техник и приёмов общения.	6	3
Раздел 7. Деловое общение		10	
Тема 7.1. Понятие, структура делового общения. Виды делового общения. Этические принципы общения	Основные понятия: деловая беседа: особенности, правила, принципы. Функции деловой беседы. Структура деловой беседы. Стратегические принципы делового общения.	6	2
	Практическое занятие: отработка навыков ведения всех видов делового общения. Основные понятия: деловые: беседы, переговоры, совещания, дискуссии.	4	2
Раздел 8. Сuggestивность (внушаемость) слова		4	
Тема 8.1. Основные понятия и теории suggestивности	Защита от внушения. Основные понятия: suggestия (внушаемость). Свойства личности поддающейся внушению. Особенности внушения. Сила слова (suggestивность слова). Отличие гипноза и suggestивности.	4	

Раздел 9. Конфликты в общении		16	
Тема 9.1. Основные понятия конфликта и толерантности.	Основные понятия: конфликт и толерантность, отличие этих понятий в их особенности. Структура и участники конфликта. Мотивы сторон в конфликте.	6	2
Тема 9.2. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Практическое занятие: тренинг-игра на профилактику конфликтного поведения. Основные понятия: причины конфликтов. Виды конфликтов и способы их разрешения. Особенности эмоционального реагирования а конфликтах. Последствия конфликтов.	4	2
	Самостоятельная работа: решение конфликтных ситуаций, подготовка метафор на тему толерантность и конфликтность.	6	3
	Всего:	72часа	

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 УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета гуманитарных и социально-экономических дисциплин.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-наглядных пособий

Технические средства обучения:

- компьютер;
- мультимедиапроектор,
- проекционный экран

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

Основные источники:

1. Рамендик, Д. М. Психология делового общения : учебник и практикум для СПО / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 207 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06312-7. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/734CB85C-BC71-40A2-B7DD-CD9C7C490D80
2. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для СПО / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 247 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09063-5. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/8ACC172C-23BA-4839-9330-BD6F64BF233C
3. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для СПО / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 437 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/58574FAE-8EC8-4A02-A773-AF6F1BC2147B
4. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для СПО / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 463 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/17E15D39-446E-4D42-9C60-E5345C07660A

Дополнительные источники:

1. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для СПО / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под ред. Н. А. Костенко. — 2-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 202 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/9783EDA1-3DD0-4C4A-BC3A-DCCE52FB8486
2. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для СПО / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общ. ред. А. П. Панфиловой. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 231 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03228-4. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/82FA4372-C48B-4106-88BC-0E2650246585
3. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 2 : учебник и практикум для СПО / А. П. Панфилова, А. В. Долматов. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 258 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03233-8. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/D6B82178-F5C5-4091-8AA0-AECF4E1482FE
4. Карпов, А. В. Этика и психология профессиональной деятельности : учебник для СПО / А. В. Карпов ; под ред. А. В. Карпова. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 570 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9027-0. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/8FABC118-429D-447C-B769-E72ED73FD130
5. Лавриненко, В. Н. Деловая культура : учебник и практикум для СПО / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 118 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08209-8. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/91868CCC-7F6D-409A-8350-01D27A5164E5

Интернет-ресурсы

1. www.koob.ru
2. www.psychology.ru
3. <http://azps.ru/training/index.html>
4. <http://www.testkub.ru/>
5. <https://www.psyinst.ru/library.php>

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 (освоения умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
1	2
Умения:	
Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	Практические занятия, внеаудиторная самостоятельная работа
Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Практические занятия, внеаудиторная самостоятельная работа
Знания:	
Взаимосвязь общения и деятельности	Опрос, внеаудиторная самостоятельная работа
Цели, функции, виды и уровни общения	Опрос, внеаудиторная самостоятельная работа
Роли и ролевые ожидания в общении	Опрос
Виды социальных взаимодействий	Опрос
Механизмы взаимопонимания в общении	Опрос
Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	Практические занятия, опрос, внеаудиторная самостоятельная работа
Этические принципы общения	Опрос, тестирование
Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Практические занятия, опрос, внеаудиторная самостоятельная работа