

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

**«Российский государственный гуманитарный университет»
(ФГБОУ ВО «РГУ»)
Гуманитарный колледж**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**ОП.06 Профессиональная этика и психология делового общения /
Адаптивная профессиональная этика и психология делового
общения**

специальности 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение

ОДОБРЕНА
Предметной (цикловой) комиссией
Гуманитарного колледжа РГГУ
по общепрофессиональным дисциплинам/
профессиональным модулям по
специальности
46.02.01 Документационное обеспечение
управления и архивоведение

Разработана на основе
федерального государственного
образовательного стандарта СПО по
специальности 46.02.01 Документационное
обеспечение управления и архивоведение
(утвержден приказом Минобрнауки России от
11.08.2014 г. № 975)

Протокол № 1 от «10» сентября 2021 г.

Разработчик: Карпук В.А., преподаватель Гуманитарного колледжа РГГУ

Рецензент: Кузьмина К.А., преподаватель Гуманитарного колледжа РГГУ

Содержание

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ	12
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	14

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Профессиональная этика и психология делового общения / Адаптивная профессиональная этика и психология делового общения

1.1. Область применения программы

Программа дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение.

Рабочая программа дисциплины Профессиональная этика и психология делового общения / Адаптивная профессиональная этика и психология делового общения может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке по направлениям подготовки, специальностям и рабочим профессиям СПО, входящим в состав укрупненной группы 46.00.00 История и археология.

Рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья может быть адаптирована для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена: дисциплина Профессиональная этика и психология делового общения / Адаптивная профессиональная этика и психология делового общения входит в профессиональный цикл и является общепрофессиональной дисциплиной ОП 06.

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

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;
- необходимую терминологию, основы и сущность профессиональной этики*;
- теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации*;
- методы и способы эффективного общения, проявляющиеся в выборе средств убеждения и оказании влияния на партнеров по общению*;
- правила активного стиля общения и успешной самопрезентации в деловой коммуникации*.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- применять в профессиональной деятельности приемы делового общения;
- применять на практике полученные знания и навыки в различных условиях профессиональной деятельности и взаимодействия с окружающими*;
- успешно реализовывать свои возможности и адаптироваться к новой социальной, образовательной и профессиональной среде*;
- толерантно воспринимать и правильно оценивать людей, включая их индивидуальные психологические особенности, цели, мотивы, намерения, состояния*;
- выбирать такие стиль, средства, приемы общения, которые бы с минимальными затратами приводили к намеченной цели общения*;
- ориентироваться в новых аспектах учебы и жизнедеятельности в условиях профессиональной организации, правильно оценивать сложившуюся ситуацию, действовать с ее учетом*;
- эффективно взаимодействовать в команде*;
- ставить задачи профессионального и личностного развития*.

* Только для дисциплины Адаптивная профессиональная этика и психология делового общения

1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальная учебная нагрузка обучающегося - 72 часа, в том числе:

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

1.5. Результаты освоения программы дисциплины.

Результатом освоения программы дисциплины является овладение обучающимися общими (ОК) и профессиональными (ПК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
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 в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за 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.

2. СТРУКТУРА СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	72
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	48
в том числе:	
лекции	36
практические занятия	12
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	24
в том числе:	
подготовка к практическим занятиям	12
подготовка презентации	6
подготовка доклада	6
Промежуточная аттестация в форме зачета Форма промежуточной аттестации для обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). Для обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья время на подготовку к зачету может быть увеличено.	

2.2. Тематический план и содержание дисциплины Профессиональная этика и психология делового общения / Адаптивная профессиональная этика и психология делового общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Психология делового общения		40	
Тема 1.1. Введение в предмет. Общие положения о психических явлениях и психологии.	Содержание учебного материала	6	2
	1. Психология как наука: истоки, предмет и методы изучения		
	2. Понятия «человек», «индивид», «личность», «индивидуальность». Структура личности		
	3. Факторы возрастного развития личности. Возрастное развитие по Э.Эриксону. Социализация как процесс и результат усвоения и активного воспроизводства личностью социального опыта.		
	4. История учения о темпераменте: Гиппократ (теория 4-х жидкостей), Кант, И.П. Павлов (учение о ВНД). Свойства темперамента: сензитивность, реактивность, активность, темп реакции, эмоциональная возбудимость, пластичность и ригидность, экстраверсия – интроверсия.		
5. Понятия и виды психических свойств: направленность активности, способности, характер			
Тема 1.3. Деловое общение	Содержание учебного материала	2	2
	1. Понятие общения. Виды потребностей в общении. Понятие делового общения, его особенности и основная задача		
	2. Отличие общения от коммуникации		
	3. Понятие контакта. Особенности организации пространства.		
	4. Типы общения в зависимости от целей: материальное, кондиционное, мотивационное, когнитивное, деятельностное. Типы общения в зависимости от средств: непосредственное, опосредованное, прямое, косвенное, вербальное, невербальное.		
	5. Виды делового общения: деловая беседа, деловое совещание, деловые переговоры. Формы делового общения: споры, дискуссии, полемика.		
6. Методы делового общения. Техника ведения переговоров. Техника манипуляции делового общения	3		
Тема 1.2. Деятельность и поведение служащего	Содержание учебного материала	4	2
	1. Основные составляющие профессиональной деятельности. Виды профессиональной деятельности и поведения человека в процессе профессиональной деятельности.		
	2. Понятие мотивации и её роли в управлении. Основания потребности в общении. Коммуникативные мотивы. Ответственность руководителя за мотивацию подчинённых.		
3. Понятия: социально-ориентированного, группового предметно-ориентированного, личностно-			

	ориентированного поведения.		
Тема 1.4. Психологический климат коллектива	Содержание учебного материала	2	
	Коллектив как вид социальной организации. Стадии развития коллектива: «притирка», «конфликтная», «экспериментирования», стадия «успешного опыта», «прочная». Функции коллектива. Понятие психологического климата коллектива. Факторы, влияющие на психологический климат коллектива.		2
Тема 1.5. Производственный конфликт в коллективе	Содержание учебного материала	2	2
	1. Конфликт как отсутствие согласия между двумя и более сторонами (отдельными людьми или группой людей). Невозможность удовлетворения требований сторон при отсутствии согласия между ними.		
	2. Составляющие конфликта: конфликтная ситуация, инцидент.		
	3. Методы преодоления конфликта.		
Тема 1.6. Психологические аспекты проведения полемики, спора, дискуссии	Содержание учебного материала	2	
	Понятия полемики, спора, дискуссии. Исторически известные школы полемики, дискуссий. Техника проведения полемики и дискуссий. Причины спора и его виды. Рекомендации по реакции на различное поведение оппонента. Перечень некорректных действий собеседника с указанием контрдействий. Влияние на поведение полемистов национальных обычаев и культурных традиций.		3
Тема 1.7. Публичные выступления и индивидуальные беседы	Содержание учебного материала	2	2
	1. История возникновения и развития риторики. Основные риторические средства.		3
	2. Определение элементов системы построения устного выступления. Использование при подготовке к выступлению аргументов, фактов, примеров для раскрытия каждого вопроса.		2
	3. Особенности индивидуальной беседы. Основные психологические принципы, соблюдаемые во время беседы. Просчеты, которых следует избегать во время беседы. Рассмотрение психологических типов собеседников. Методы нейтрализации собеседников.		2
	Практические занятия по разделу	6	
Самостоятельная работа: самостоятельное изучение конспектов лекций, литературы по теме практического занятия, подготовка презентации. Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы: 1. Коллектив как вид социальной организации; 2. Психологический климат коллектива; 3. Факторы, влияющие на психологический климат коллектива; 4. Производственный конфликт в коллективе; 5. Стили поведения в конфликте; 6. Разрешение конфликтных ситуаций в трудовом коллективе.		14	
Раздел 2. Профессиональная этика служащего		32	

Тема 2.1. Деловая этика служащего	Содержание учебного материала		4	
	1.	Соотношение понятий «этика», «мораль», «нравственность», их происхождение и историческое развитие. Понятие профессиональной этики. Происхождение и сущность профессиональной этики. Виды профессиональной этики, их особенности. Классификация этических кодексов. Кодекс государственного служащего.		1
	2.	Функции профессиональной этики: информационная, выработка стандарта моделей индивидуального и группового поведения, социального контроля, социального влияния, создания здорового психологического климата.		
	3.	Типы этикета: повседневный, ocasiальный (связанный с конкретными случаями), праздничный, дипломатический, электронный и т.д.		2
	4.	Принципы: гуманизма, целесообразности действий, эстетической привлекательности поведения, уважения к традициям своей страны и других стран – партнеров как основа этикета государственного служащего.		
	5.	Этичность, духовность, культура – неотъемлемые составляющие профессионализма служащего.		
	6.	Этичность как норма поведения специалиста государственной службы и полномочного представителя государства. Ответственность служащего за свои поступки и поведение на рабочем месте – залог успешной работы всего государственного аппарата.		
	7.	Понятия духовности, духовной культуры, эстетического вкуса.		
8.	Внешний вид и поведение служащего.			
Тема 2.2. Понятие профессиональной этики	Содержание учебного материала		2	
	1.	Понятие «профессиональная этика». Принцип научной правдивости профессиональной этики. Принцип нравственной ответственности.		2
	2.	Понятия «профессионального долга», «профессиональной совести», «профессиональной справедливости, чести и достоинства», «профессионального такта» служащего.		3
Тема 2.3. Этикет профессиональных взаимоотношений служащих	Содержание учебного материала		4	
	1.	Понятия о среде, личности, взаимоотношениях. Понятия о внешних формах поведения. Социальная обусловленность взаимодействия, привязанности, поддержки, уважения, признания.		2
	2.	Принцип субординации. Субординация в условиях демократического общества.		3
	3.	Формы обращения, приветствия.		
	4.	Понятие стиля руководства. Критерии оптимального руководства.		
5.	Повседневный этикет делового человека – культура общения, базирующаяся на четырех основных правилах: вежливость, тактичность, естественность, достоинство.			
Тема 2.4.	Содержание учебного материала		2	

<p>Специфические требования к государственным служащим</p>	1.	Кодекс государственного служащего.		2
	2.	Этика руководящего, среднего, нижнего звена работников государственного аппарата. Типы взаимоотношений в коллективе.		
	3.	Категория справедливости – специфическая категория этики государственного служащего. Её применение для укрепления законности в действиях властных структур. Совесть как орган моральной интуиции.		
	4.	Особая ответственность и важность труда государственного служащего, объектом деятельности которого является человек. Основа профессионализма государственного служащего - нравственная доминанта, понимание своего профессионального долга и щепетильное отношение к профессиональной чести и ответственности.		
<p>Тема 2.5. Этика управления и государственной службы как регулятор взаимоотношений власти с населением</p>	Содержание учебного материала		2	3
	<p>Применение норм и элементов этики управления и государственной службы в работе с населением. Этико-психологические нормы приема населения: работа с письмами, выездные встречи, публичные выступления и т.д. Элементы административно-речевого этикета. Этика телефонных переговоров.</p>			
<p>Тема 2.6. Дипломатический протокол и международный этикет</p>	Содержание учебного материала		2	3
	<p>Правила поведения на приемах и при общении с иностранцами. Правила организации встречи важных персон. Совокупность общепринятых правил, условностей и традиций, соблюдаемых в международном общении. Становление российского протокола. Национальные обычаи и особенности протокола. Правила работы с переводчиком</p>			
	Практические занятия по разделу		6	
<p>Самостоятельная работа обучающихся. Подготовить реферат по одной из тем. Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. История возникновения этики как науки. 2. Предмет и значение этики как философской дисциплины. 3. История учений об этике. 4. История возникновения профессиональной этики. 5. Виды профессиональной этики, их особенности в сфере фотоиндустрии 6. Профессиональные стандарты и обязанности в сфере фотоиндустрии 7. Структура и функции делового общения. 8. Культура, правила поведения делового человека. 9. Этикет. История возникновения. 10. Этические принципы и характер делового общения 			10	

11. Имидж персонала, образ профессионального работника.		
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 ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация дисциплины требует наличия кабинета профессиональной этики и психологии делового общения.

Учебное оборудование: Рабочие места обучающихся. Рабочее место преподавателя. Маркерная доска.

Учебно-наглядные пособия: нормативные документы, комплекс учебно-наглядных и методических пособий, стенды, плакаты, карты.

Технические средства: ноутбуки с выходом в Интернет (лицензионное программное обеспечение: 7 zip, Kaspersky endpoint security 10, K-lite codec pack, Microsoft Office 2013), переносной проектор, переносной телевизор с DVD проигрывателем, магнитофон, аудиоколонки.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Нормативно-правовые акты:

1. Федеральный закон от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» <http://docs.cntd.ru/document/902389617>

Основная литература

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. - М: Юрайт, 2020. - 202 с. // URL: <https://urait.ru/bcode/455243>
2. Чернышова Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. - М: Юрайт, 2020. - 161 с. // URL: <https://urait.ru/bcode/456734>

Дополнительные источники

1. Барышева А. Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): учеб. пособие / А. Д. Барышева, Ю. А. Матюхина, Н. Г. Шерердер. - М: Альфа-М; НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 256 с.
2. Кошечкина И. П. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. - М: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2020. - 304 с. // URL: <https://znanium.com/catalog/product/1099226>
3. Скибицкая И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. - М: Юрайт, 2020. - 247 с. // URL: <https://urait.ru/bcode/455217>

Профессиональные базы данных и информационные ресурсы сети Интернет:

1. Информационный портал по психологии, Научно-популярный психологический портал <https://psychojournal.ru>
2. Информационный ресурс: <http://window.edu.ru> (Единое окно доступа к образовательным ресурсам)
3. Национальная энциклопедическая служба <https://vocabulary.ru>
4. Психологический форум сайта «Мир психологии» <http://psychology.net.ru/talk>
5. Российский портал открытого образования <http://www.edu.ru/>
6. Электронная библиотека РГГУ <https://liber.rsuh.ru/ru>
7. Электронный ресурс: ЭБС «Знаниум» <http://znanium.com>
8. Электронный ресурс: ЭБС «Юрайт» <https://urait.ru>

9. Энциклопедия практической психологии <http://www.psychologos.ru/articles/view/psihologos>

Обмен информацией с российскими образовательными организациями:

1. ФГБОУ ВПО «Академия гражданской защиты Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий» (соглашение о сотрудничестве и совместной деятельности от 12.09.2014 г.).
2. Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение города Москвы «Школа № 709» (договор о сетевой форме реализации образовательных программ от 01.09.2020 г.)

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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; – необходимую терминологию, основы и сущность профессиональной этики*; – теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации*; – методы и способы эффективного общения, проявляющиеся в выборе средств убеждения и оказании влияния на партнеров по общению*; – правила активного стиля общения и успешной самопрезентации в деловой коммуникации* 	<p>зачет</p> <p>Практические занятия, внеаудиторная самостоятельная работа, анализ реферативной работы</p>
<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – применять в профессиональной деятельности приемы делового общения; – применять на практике полученные знания и навыки в различных условиях профессиональной деятельности и взаимодействия с окружающими*; – успешно реализовывать свои возможности и адаптироваться к новой социальной, образовательной и профессиональной среде*; – толерантно воспринимать и правильно оценивать людей, включая их индивидуальные характерологические особенности, цели, мотивы, намерения, состояния*; – выбирать такие стиль, средства, приемы общения, которые бы с минимальными затратами приводили к намеченной цели общения*; – ориентироваться в новых аспектах учебы и жизнедеятельности в условиях профессиональной организации, правильно 	<p>зачет</p> <p>Практические занятия, внеаудиторная самостоятельная работа, анализ реферативной работы</p>

<p>оценивать сложившуюся ситуацию, действовать с ее учетом*;</p> <ul style="list-style-type: none">– эффективно взаимодействовать в команде*;– ставить задачи профессионального и личностного развития*.	
---	--