

**Федеральное казённое профессиональное образовательное учреждение
«Сиверский техникум-интернат бухгалтеров»
Министерства труда и социальной защиты
Российской Федерации**

УТВЕРЖДЕНА
приказом
ФКПОУ «СТИБ»
Минтруда России
«30 » августа 2024г. № 97

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.03. ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО
ОБЩЕНИЯ

Для специальности СПО
46.02.01 «Документационное обеспечение управления и архивоведение»

Сиверский
2024

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.03. "Профессиональная этика и психология делового общения" разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 46.02.01 «Документационное обеспечение управления и архивоведение», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 975 от 11 августа 2014 г., зарегистрирован Министерством юстиции (рег. № 33682 от 20 августа 2014 г.), с учетом требований методических рекомендаций по разработке и реализации адаптированных образовательных программ среднего профессионального образования (Письмо Министерства образования и науки Российской Федерации от 22 апреля 2015 г. № 06-443).

Организация - разработчик:

Федеральное казенное профессиональное образовательное учреждение «Сиверский техникум – интернат бухгалтеров» Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации

Разработчик:

Арешева А.И.— преподаватель ФКПОУ «Сиверский техникум-интернат бухгалтеров» Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации

Рассмотрена на заседании ПЦК

Протокол №1 от «27» августа 2024 г.

Председатель ПЦК



А.И. Арешева

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.06. ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

1.1 Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью адаптированной программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности среднего профессионального образования 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «ОП.03 Профессиональная этика и психология делового общения» является обязательной частью общепрофессионального цикла ПОП-П в соответствии с ФГОС СПО по специальности 46.02.01. Документационное обеспечение управления и архивоведение.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии компетенций ОК 03, ОК 04, ОК 06.

1.2. Место дисциплины в структуре адаптированной программы подготовки специалистов среднего звена:

Учебная дисциплина ОП.03 «Профессиональная этика и основы делового общения» входит в профессиональный цикл, общепрофессиональные дисциплины.

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

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 03 ОК 04 ОК 06	- устанавливать и поддерживать коммуникации в процессе делового общения с помощью средств информационных и коммуникационных технологий; - сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия; - соблюдать служебный этикет; - встречать посетителей, получать первичную информацию о посетителях, - сервировать чайные (кофейные) столы в офисе; - согласовывать встречи и мероприятия и вносить информацию в планировщик (органайзер); - выбирать оптимальные способы внешнего и внутреннего информирования о планируемых мероприятиях; - согласовывать с принимающей стороной протокол планируемых мероприятий и	- правила проведения деловых переговоров; - этика делового общения; - правила речевого этикета; - правила поддержания и развития межличностных отношений; - этикет и основы международного протокола; - правила сервировки чайного (кофейного) стола - актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; -основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или

формировать программу деловой поездки; - организовывать процесс подготовки и проведение конферентного мероприятия индивидуально и в составе рабочей группы; - соблюдать этикет и основы международного протокола; - владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; - определять необходимые источники информации; - определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; - определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; - грамотно излагать свои мысли; - проявлять толерантность в рабочем коллективе; - описывать значимость своей профессии (специальности); - применять стандарты антикоррупционного поведения.	социальном контексте; - содержание актуальной нормативно-правовой документации; - психологические основы деятельности коллектива, - психологические особенности личности; - особенности социального и культурного контекста; - сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; - значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности); - стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения
--	---

ЛР.14. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;

ЛР 16. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;

ЛР 20. Умеющий быстро принимать решения, распределять собственные ресурсы и управлять своим временем;

1.4. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося - **62** часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - **56** часов;

самостоятельной работы обучающегося - часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	<i>Объем часов</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	62
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	56
в том числе:	
теоретические занятия	30
практические занятия	26
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	
в том числе:	
<i>Подготовка докладов по темам, выданных преподавателем</i>	
Промежуточная аттестация в форме - экзамена	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.03. «Профессиональная этика и психология делового общения»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Психология делового общения		44	<i>ЛР.14, ЛР.16, ЛР.20</i>
Тема 1.1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.	Содержание учебного материала	4	
	Общение – основа человеческого бытия. Классификация общения. Общение: виды, структура, функции. Восприятие и понимание в процессе общения. Общение как коммуникация. Общение как взаимодействие. Коммуникационный процесс. 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. Успех делового общения. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении.		2
	Практические занятия Ошибки восприятия Деловая беседа. Определение эмоций	4	3
Тема 1.2. Вербальные средства общения.	Содержание учебного материала	4	2
	Человеческая речь как источник информации. Речевые средства общения. Официально-деловой стиль речи. Разговорная речь. Коммуникативные барьеры: логический, стилистический, семантический, фонетический. Основные правила эффективной работы вербальной коммуникации. Слушание в деловом общении. Умение слушать. Трудности эффективности слушания. Уровни и виды слушания. Вопросы в деловом общении. Виды вопросов. Закрытые и открытые вопросы. Ответы на вопросы.		
	Практические занятия Слушанье. Приемы рефлексивного слушанья Принципы эффективной коммуникации. Изложение мыслей	4	3
Тема 1.3.	Содержание учебного материала	4	

Невербальные средства общения.	Язык жестов в деловом общении. Средства невербальной коммуникации. Внешние проявления эмоциональных состояний. Мимика и взгляд. Поза в деловом общении. Жестикуляция в деловом разговоре. Рукопожатие. Паралингвистические особенности невербальной коммуникации: энергетика речи, интонация, скорость речи, паузы, смех. Зона и дистанция в деловом общении: интимная, личная, социальная, публичная. Рассадка за столом при общении. Пространственная среда в деловом общении. Национальные особенности невербального общения. Проявление неискренности, лжи, обмана в деловых отношениях через невербальные средства общения.		2
	Практические занятия Деловые коммуникации. Определение интимной и личной зоны.	4	3
Тема 1.4. Коммуникативный потенциал деловых партнеров	Содержание учебного материала	2	
	Психологические характеристики личности. «Квадратный», «треугольный», «круговой», «зигзаговый», «прямоугольный» типы человека. Типы посетителей коммерческих ярмарок, выставок. Ролевые и манипулятивные классификации личности (по Э. Шостром, в. Сатир, Э. Берн). Коммуникативные роли и типы деловых партнеров.		2
Тема 1.5. Деловое общение в рабочей группе	Содержание учебного материала	4	
	Рабочая группа: социально-психологические особенности. Профессиональная зрелость рабочей группы. Типы взаимоотношений в коллективе. Морально-психологический климат коллектива. Критерии классификации личностей в коллективе. Поведение персонала и проблема лидерства. Роль руководителя в становлении коллектива. Приемы влияния на поведение работников в организации. Понятие и принципы управленческого общения. Стили руководства. Их характеристика и отличия. Социально-психологические проблемы руководства.		2
Тема 1.6. Конфликты и пути их решения. Стрессы. Обретение стрессоустойчивости в деловом общении.	Содержание учебного материала	4	2
	Конфликты: виды, структура, стадии протекания. Типология конфликта. Предпосылки возникновения конфликта в процессе общения: несовпадение рассуждений, особенности восприятия, субъективная предрасположенность к конфликтам. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Сетка Томаса-Килменна. Стилль конкуренции или соперничества. Стилль сотрудничества. Стилль компромисса. Стилль уклонения. Стилль приспособления. Картография конфликта. Конфликты в личностно-эмоциональной сфере. Типы конфликтных личностей.		

	Правила поведения в условиях конфликта. Методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта. Стрессы. Понятие и природа стресса. Фазы развития, физиологическая природа. Стресс и дистресс. Причины и источники стресса: организационные факторы, организационно-личностные факторы. Организационно-производственные факторы. Профилактика стрессов в деловом общении. Антистрессовое руководство. Антистрессовое подчинение. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения.		
	Практические занятия Управление конфликтами (разбор практических ситуаций).	4	3
Раздел 2. Этика делового общения		24	<i>ЛР.14, ЛР.16, ЛР.20</i>
Тема 2.1. Формы деловой коммуникации	Содержание учебного материала	4	
	Деловой разговор. Деловая беседа. Подготовка беседы. Запрещенные приемы во время деловой беседы. Деловая беседа по телефону. Правила ведения телефонного разговора. Деловые совещания. Правила поведения на совещании для руководителя. Правила поведения на совещании для участников делового совещания. Деловые переговоры. Некорректные тактические приемы деловых партнеров. Конструктивные приемы ведения переговоров. Дискуссия, полемика, спор. Массовая дискуссия, массовый митинг, групповая дискуссия, приемы дискуссии. Диалог. Цель, значимость спора. Участники спора. Коммуникативная форма спора. Виды спора. Ожидаемый результат. Технология спора. Презентация и самопрезентация. Публичные выступления. Руководитель в условиях постоянных публичных выступлений: правила, рекомендации. Аргументация.		2
	Практические занятия Публичные выступления (защита рефератов)	4	3
Тема 2.2. Деловой этикет	Содержание учебного материала	4	2
	Этические принципы и нормы в деловых отношениях. История и принципы делового этикета. Международный деловой этикет. Знакомство. Приветствие, титулирование. Визитные карточки в деловой жизни. Требования этикета к рабочему месту и служебному помещению. Этика служебных отношений мужчины и женщины. Этикет служащего, этикет секретаря. Этикет руководителя. Деловые приемы, их организация и разновидности. Рассаживание за столом, тосты и речи. Правила поведения за столом, в обществе, в гостях, в служебной		

	командировке. Сувениры, подарки. Комплименты в деловой коммуникации.		
	Практические занятия Решение профессиональных ситуаций	6	3
Всего:		62	

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 общепрофессиональных 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 рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература

1. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации: учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 466 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11058-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510845>

2. 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. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516252>

Дополнительные источники:

1. Руденко, А.М. Профессиональная этика и психология делового общения: учебник / Руденко А.М., под ред., Самыгин С.И. — Москва: КноРус, 2022. — 232 с.
2. 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. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 202 с.
3. Кошечая, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке. — Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2022. — 304 с.
4. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Бороздина Г.В., Кормнова Н.А.; под общей редакцией Бороздиной Г.В. М.:

Издательство Юрайт, 2022. — 463 с. — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469702>

5. Шеламова, Г.М. Основы этики и психологии профессиональной деятельности: ЭУМК (электронный учебно-методический комплекс) /Уровень образования: Профессии среднего профессионального образования/, Москва: Издательство Академия, 2022
6. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 161 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10547-6. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475816>

7. Основные электронные издания

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. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474165>.

2. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 247 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09063-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474137>.

3. Жернакова, М. Б. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 370 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07978-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474773>.

4. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 431 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11048-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477850>.

3.3 Информационное обеспечение обучения для лиц с инвалидностью и овз:

- Для лиц с нарушениями зрения:
в печатной форме увеличенным шрифтом;
в форме электронного документа;

- Для лиц с нарушениями слуха информация предоставляется:
в печатной форме или в форме электронного документа;

- Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата информация предоставляется:
в печатной форме;
в форме электронного документа;

- Для лиц с нервно-психическими нарушениями информация предоставляется:
в виде текстов с иллюстрациями.

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.

<i>Результаты обучения</i>	<i>Критерии оценки</i>
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины	
- основы деловой этики, этикета и культуры делового общения; - особенности профессиональной этики служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций; - взаимосвязь общения и деятельности; - цели, функции, виды и уровни общения; - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - этические принципы общения; -источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов. -приемы саморегуляции в процессе общения	«Отлично» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко. «Хорошо» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками. «Удовлетворительно» - теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые умения работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки. «Неудовлетворительно» - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины	
- соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета; - соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей; - организовывать деловые беседы, совещания и переговоры; - реализовывать принципы	«Отлично» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко. «Хорошо» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками. «Удовлетворительно» - теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые умения работы с освоенным

эффективного делового общения; - применять технику и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки. «Неудовлетворительно» - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.
--	---