

ГБПОУ «Катав-Ивановский индустриальный техникум»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.06 «Профессиональная этика и психология делового общения»

индекс, наименование учебной дисциплины

для подготовки специалистов среднего звена

по основной профессиональной образовательной программе

46.02.01 «Документационное обеспечение управления и архивоведение»

код, наименование профессии/специальности

г. Катав-Ивановск

2019 г.

«Рассмотрено»
на заседании
методического совета

Протокол № 1
от 30.08 2018 г.

Программа составлена в соответствии с
ФГОС СПО по специальности 46.02.01
«Документационное обеспечение управления
и архивоведение»
и примерной программой учебной
дисциплины «Основы экономики
организации»

«Утверждено»

Зам. директора по УР
М.Е. Малахова

« 30 » 08 2018 г.

Составитель:

Евд.

С.Б. Евдокимова

преподаватель
ГБПОУ «К-ИИТ»

Рецензенты:

Н.А.

Н.А. Слепова

преподаватель
ГБПОУ «К-ИИТ»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 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

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО **46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение**

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Данная учебная дисциплина относится к общепрофессиональным дисциплинам профессионального цикла в структуре основной профессиональной образовательной программы.

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

В целях формирования общих и профессиональных компетенций:

ОК 1.

Понимает сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявляет 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

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, руководителями, 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.

Организовать рабочее место секретаря и руководителя

ПК 1.5.

Оформлять и регистрировать организационно-распорядительные документы, контролировать сроки их выполнения.

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 результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь:**

- применять в профессиональной деятельности приемы делового общения;

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. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося - 104 часов, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 69 часов;
самостоятельной работы обучающегося - 35 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	104
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	69
в том числе:	
теоретические занятия	49
лабораторные занятия	-
практические занятия	20
контрольные работы	-
курсовая работа (проект) (если предусмотрено)	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	35
в том числе:	
Подготовка докладов по темам, выданных преподавателем	35
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.06. 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			
Тема 1.1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.	Содержание учебного материала 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.	8	2
	Практическое занятие №1. Ошибки восприятия Практическое занятие №2. Деловая беседа. Определение эмоций	4	3
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовка реферата и публичная защита	18	
Тема 1.2. Вербальные средства общения.	Содержание учебного материала 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.	4	2

	Практическое занятие №3. Слушание. Приемы рефлексивного слушанья	4	3
	Практическое занятие №4. Принципы эффективной коммуникации. Изложение мыслей		
Тема 1.3. Невербальные средства общения.	Содержание учебного материала	6	2
	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.		
	Практическое занятие №5. Деловые коммуникации. Определение интимной и личной зоны.	2	3
Тема 1.4. Коммуникативный потенциал деловых партнеров	Содержание учебного материала	4	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.		
	Практическое занятие №6. Темперамент. Характер. Воля. Практическое занятие №7. Тест Айзенка	4	2
Тема 1.5. Деловое общение в рабочей группе	Содержание учебного материала	4	2
	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.		

Тема 1.6. Конфликты и пути их решения. Стрессы. Обретение стрессоустойчивости в деловом общении.	Содержание учебного материала 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. Стиль конкуренции или соперничества. Стиль сотрудничества. Стиль компромисса. Стиль уклонения. Стиль 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.	6	2
	Практическое занятие №8. Управление конфликтами (разбор практических ситуаций).	2	3
	Самостоятельная работа обучающихся Составить карту конфликта по конкретной ситуации.	8	
Раздел 2. Этика делового общения			
Тема 2.1. Формы деловой коммуникации	Содержание учебного материала 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.	8	2
	Практическое занятие №9. Публичные выступления (защита рефератов)	2	3

Тема 2.2. Деловой этикет	Содержание учебного материала	7	
	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.		2
	Практическое занятие №10. Решение профессиональных ситуаций		2
	Самостоятельная работа обучающихся Решение кейсовых заданий		9
Дифференцированный зачет		2	
Всего:		104	

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 психологии и этики делового общения 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. Шеламова Г.М. Этикет делового общения. Учебное пособие. Москва: Академия, 2013.
2. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. Учебник. - Москва: ПрофОбрИздат, 2012.
3. Психология и этика делового общения. Учебник для ОУ ВПО. / Под ред. В.Н. Лавриненко. 5-е издание. – Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2010.
4. Шеламова Г.М. Культура делового общения при трудоустройстве. Учебное пособие. - Москва: Академия, 2008.

Дополнительная литература

1. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. – М., 2005.
2. Бодалев А.А. Восприятие и понимание человека человеком. М., 2006.
3. Бороздина Г.В. Психология делового общения. – М, 2007.
4. Крижанская Ю.С., Третьяков В.П. Грамматика общения. – Л., 2006.
5. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. Уч.пособие. – Спб, 2007.
6. Петровская Л.А. Компетентность в общении. – М., 2005.

7. Почепцов Г.Г. Имиджелогия. – М., 2007.
8. Психология менеджмента. / Под ред. Никифорова Г.С. – Спб., 2005.
9. Рамендик П.А. Управленческая психология. М., 2008.
10. Розанова В.А. Психология управления. – М., 2006.
11. Руденский Е.В. Основы психотехнологии общения менеджера. – М., - Новосибирск, 2005.
12. Шепель В.М. Имиджелогия: секреты личного обаяния. – 2007.
13. Шихарев П.Н. Современная социальная психология. М., 2006.

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
Уметь: - применять в профессиональной деятельности приемы делового общения;	Наблюдение за выполнением практических заданий Выполнение практической и самостоятельной работы. Проверка соответствия выполнения заданий для практической и самостоятельной работы требованиям к результатам данной работы Наблюдение за участием в деловых играх и установление соответствия показываемых результатов требованиям правил делового общения.
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	Выполнение устных, письменных, тестовых, контрольных заданий. Проверка соответствия выполнения устных, письменных, тестовых, контрольных заданий требованиям к результатам освоения дисциплины
Промежуточная аттестация в	

форме дифференцированного зачета	
----------------------------------	--