

**Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация  
«Нижегородский колледж теплоснабжения и автоматических систем  
управления»**

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **ОП.06 Профессиональная этика и психология делового общения**

**Специальность 46.02.01 Документационное обеспечение управления и  
архивоведение.**

Н. Новгород

2020 г.

Рассмотрена методической  
комиссией  
профессионального цикла  
по специальности 46.02.01  
«Документационное обеспечение  
управления и архивоведение»  
пр.№ 1 от 27 августа 2020г.  
Председатель МК \_\_\_\_\_  
Н.В. Тяпкина

Утверждаю  
Зам. директора по УМР  
Т.В. Андрианова

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта для специальности среднего профессионального образования 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение. Квалификация: специалист по документационному обеспечению управления, архивист

Организация-разработчик: Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация «Нижегородский колледж теплоснабжения и автоматических систем управления  
Разработчик:  
Тяпкина Н.В.- преподаватель АНПОО «Нижегородский колледж теплоснабжения и автоматических систем управления»

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>стр. 4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>6</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>14</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>15</b>

## **ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** **ОП.06 Профессиональная этика и психология делового общения.**

### **1.1. Область применения программы**

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.06 Профессиональная этика и психология делового общения является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (повышение квалификации и переподготовка) и профессиональной подготовке специалистов по документационному обеспечению управления, архивистов.

### **1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:**

ОП.06 Профессиональная этика и психология делового общения - общепрофессиональный цикл

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

Цель освоения дисциплины – овладение необходимыми навыками управления по специальности.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

#### **уметь:**

- • применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

#### **знать:**

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

Знания и умения по дисциплине ОП.06 Профессиональная этика и психология делового общения ориентированы на формирование общих и профессиональных компетенций

код	Наименование
ОК. 01	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК. 02	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК. 03	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК. 04	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК. 05	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК. 06	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК. 07	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
ОК. 08	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК. 09	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.
ПК 1.1.	Координировать работу организации (приемной руководителя), вести прием посетителей.
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 1.7.	Самостоятельно работать с документами, содержащими конфиденциальную информацию, в том числе с документами по личному составу.
ПК 1.8.	Осуществлять телефонное обслуживание, принимать и передавать факсы.
ПК 1.9.	Осуществлять подготовку дел к передаче на архивное хранение.
ПК 1.10.	Составлять описи дел, осуществлять подготовку дел к передаче в архив организации, государственные и муниципальные архивы.
ПК 2.1.	Осуществлять экспертизу ценности документов в соответствии с действующими законодательными актами и нормативами.
ПК 2.2.	Вести работу в системах электронного документооборота.
ПК 2.3.	Разрабатывать и вести классификаторы, таблицы и другие справочники по документам организации.
ПК 2.4.	Обеспечивать прием и рациональное размещение документов в архиве (в том числе документов по личному составу).
ПК 2.5.	Обеспечивать учет и сохранность документов в архиве.
ПК 2.6.	Организовывать использование архивных документов в научных, справочных и практических целях.
ПК 2.7.	Осуществлять организационно-методическое руководство и контроль за работой архива организации и за организацией документов в делопроизводстве.

#### **1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося 96 часов, в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 64 часа;
- самостоятельной работы обучающегося 32 часа.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<i>96</i>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<i>64</i>
в том числе:	
лабораторные занятия	<i>0</i>
практические занятия	<i>30</i>
контрольные работы	<i>0</i>
курсовая работа (проект) <i>(если предусмотрено)</i>	<i>0</i>
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<i>32</i>
<b>Промежуточная аттестация (форма): дифференцированный зачет</b>	

**2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.06 Профессиональная этика и психология делового общения.**

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы и самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
<b>Раздел 1. Введение в учебную дисциплину</b>		<b>2/2/0</b>	
	Содержание учебного материала Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека.	2	
<b>Раздел 2. Психология общения</b>		<b>56/36/20</b>	
Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия.	Содержание учебного материала		
	1. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль.	2	
	2. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения Единство общения и деятельности.	2	

	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b>  Определите специальности, в которых императивный тип общения используется эффективно.  Опишите сферы человеческих отношений, где применение императива невозможно.  Дайте характеристику диалогическому общению.  Сформулируйте причины возникновения манипуляций в межличностном общении.  Определите особенности коммуникации, ее роль и функции в зависимости от психологических теорий, в которых она рассматривается.  Сформулируйте преимущества и негативные последствия смешения межличностного и ролевого общения.  Подготовьте доклады и выступления по теме: «Общение – основа человеческого бытия»  Охарактеризуйте свою профессиональную деятельность.  Рассмотрите взаимосвязь деятельности и общения.</p>	4	
Тема 2.2 Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	<b>Содержание учебного материала</b>		
	1. Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.	2	
	<b>Практическое занятие</b>	2	
	1. Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий:		
	2. «Коммуникативные и организаторские способности».	2	
	3. «Ваш стиль делового общения».		
	4. «Ваши эмпатические способности». Самоанализ результатов тестирования.	2	
	5. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.	2	

	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b>  Подготовка к практической работе:  Определите, с какими закономерностями и ошибками каузальной атрибуции Вы сталкиваетесь в повседневной жизни?  Каково значение стереотипа в профессиональной деятельности?  Назовите факторы, влияющие на восприятие и понимание людей.  Определите роль восприятия в развитии межличностного общения.  Опишите типичные искажения при восприятии друг друга, с которыми Вы можете встретиться в своей профессиональной деятельности.  Определите, есть ли связь между внешним видом человека и его успехом в профессиональной деятельности? (если да, то докажите на конкретных примерах)</p>	4	
Тема 2.3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	Содержание учебного материала		
	1.Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле транзактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.Взаимодействие как организация совместной деятельности.	2	
	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b>  Каким образом связаны между собой «действие» и «взаимодействие»?  Определите: какой тип межличностного общения характерен для «контролера» и какой для «понимателя».  Разработайте сценарии взаимодействия и определите их роль в межличностном общении.  В чем его сущность транзактного анализа Э. Берна и какую практическую значимость он имеет для вас?</p>	4	
Тема 2.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона)	Содержание учебного материала		

общения)			
	1. Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры.	2	
	2. Невербальная коммуникация.	2	
	3. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.	2	
	Контрольная работа по теме « <i>Психологические аспекты общения</i> »	2	
	<b>Практическое занятие</b> 6. Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения. Анализ ролевых игр.	4	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>  Подготовка к практической работе и к контрольной работе: На примерах покажите, почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной? С какими коммуникативными барьерами Вы сталкивались во время прохождения производственной практики? Почему по речи судят об общей культуре человека? Сделайте сообщения по теме: «Потолкуешь с одним – возликуешь, потолкуешь с другим – затоскуешь» За счет чего невербальный язык принято считать элементом общей культуры поведения? Самодиагностика: «Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения». Анализ самодиагностики Подготовьте краткие сообщения по книге А. Пиз «Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам» Используя СМИ (газеты, журналы, интернет), докажите, что толерантность – основа диалогического общения. Почему человеку необходимо слышать и слушать?	4	

	Рассмотрите особенности рефлексивного и нерефлексивного слушания. Подготовьте сообщения по теме: «Толерантность и ее значение в развитии коммуникационных способностей». Самодиагностика: «Коммуникативная толерантность». Анализ диагностики.		
Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики	<b>Содержание учебного материала</b>	10/6/4	
	1. Деловая беседа. Формы постановки вопросов.	2	
	2. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация	2	
	<b>Практическое занятие.</b> 7. Ролевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать. Анализ ролевых игр	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>  Подготовка к практической работе: Почему деловую беседу нельзя проводить спонтанно? Ответ обоснуйте. Раскройте сущность каждой формы вопросов (закрытые, открытые, риторические, радикальные и др.), задаваемых в ходе беседы. Определите значение аргументов для принятия решения. Аргументируйте, почему начальный этап беседы определяет ее успешность. Подготовьте самопрезентацию (не более 5 минут). Какую роль самопрезентация играет при организации публичного выступления?	4	
<b>Раздел 3 Конфликты и способы их предупреждения и</b>		<b>24/16/8</b>	

<b>разрешения</b>			
Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики	Содержание учебного материала	<b>16/12/4</b>	
	1. Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов	2	
	<b>Практическое занятие.</b> 8. Самодиагностика: тест: «Твоя конфликтность»; 9. «Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики. 10. Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации	2 4 4	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>  Подготовка к практической работе: Вспомните и проанализируйте сказки, художественные произведения (литература, кинофильмы), в которых рассматриваются примеры различных стратегий поведения в конфликтах. Подготовка к зачёту.	4	
Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	Содержание учебного материала	<b>8/4/4</b>	
	1. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.	2	
	2. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.	2	

	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Определите роль руководителя в разрешении конфликтов. Подготовьте сообщения на темы: «Роль негативных эмоций в общении человека», «Толерантное поведение приходит на смену конфликтам»	4	
<b>Раздел 4. Этические формы общения</b>		<b>14/10/4</b>	
Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре	Содержание учебного материала		
	1.Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения	2	
	2.Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	2	
	Контрольная работа по теме « <i>Этика и психология общения</i> »	2	
	<b>Практическое занятие.</b> 11. Разработка этических норм своей профессиональной деятельности	4	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Подготовка к практической работе и к контрольной работе: Рассмотрите значение нравственных норм в современном предпринимательстве. Обоснуйте «золотое правило» нравственности Сформулируйте принципы делового этикета и докажите их значение в профессиональной сфере.	4	
	<b>Итого</b>	<b>96/64/32</b>	



### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета документационного обеспечения управления.

Оборудование учебного кабинета:

- рабочее место преподавателя;
- рабочие места для обучающихся (столы, стулья по количеству обучающихся);
- доска;
- шкафы для хранения комплексного методического обеспечения;

#### **Технические средства обучения:**

- компьютеры с лицензионным программным обеспечением
- мультимедийный проектор, ноутбук, экран
- плакаты по учебным темам

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

##### **Перечень рекомендуемых учебных изданий, дополнительной литературы**

###### **Основная литература**

1. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления (учебник для ссузов) – Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2017. – 409с.
2. Волкова А.И. Психология общения (учебное пособие для ссузов) – Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2015. – 448с.
3. Шеямова Г.М. Основы этики и психологии профессиональной деятельности (учебник для студ. учреждений СПО) – М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 176с.
4. Психология делового общения: учебное пособие / Е.С. Сахарчук. — Москва: КноРус, 2018. — 196 с. — СПО. — [WWW.BOOK.ru](http://WWW.BOOK.ru) Э/б доступ по паролю ISBN 978-5-406-06373-6.

###### **Дополнительная литература**

1. Шеламова Г.М. Этикет делового общения. – М.: Издательский центр «Академия», 2008. – 187с.
2. Шеламова Г.М. Этикет деловых отношений. - М.: Издательский центр «Академия», 2008. – 65с.
3. Битянова М.Р. Социальная психология (учебное пособие) – СПб.: Издательский дом Питер, 2010. - 368с.
4. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений – СПб.: Издательский дом Питер, 2010. – 576с.
5. Канке А.А., Кошечкина И.П. Профессиональная этика и психология делового общения (учебное пособие для ссузов) – М.: Форум, 2009. – 304с.
6. Курбатов В.И. Конфликтология – Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2009. – 448с.  
Руденко А.М., Самыгин С.И. Деловое общение (учебное пособие) – М.: КноРус, 2010. – 440с.

###### **Интернет-ресурсы**

1. [hrm.ru](http://hrm.ru)
2. [college.ru](http://college.ru)
3. [aup.ru](http://aup.ru)

#### 4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**Контроль и оценка** результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований, составлении и решении ситуационных задач.

Образовательное учреждение, реализующее подготовку по учебной дисциплине, обеспечивает организацию и проведение промежуточной аттестации и текущего контроля индивидуальных образовательных достижений – демонстрируемых обучающимися знаний, умений и навыков.

Обучение по учебной дисциплине завершается промежуточной аттестацией, в форме экзамена.

Формы и методы промежуточной аттестации и текущего контроля по учебной дисциплине самостоятельно разрабатываются образовательным учреждением и доводятся до сведения обучающихся не позднее начала двух месяцев от начала обучения.

Для промежуточной аттестации и текущего контроля образовательными учреждениями создаются 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 (таблицы).

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<b>Уметь:</b>	
•применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	решение ситуативных заданий
• использовать знания протокола и этикета в деловом общении разных форм;	решение ситуативных заданий
<b>Знать:</b>	
взаимосвязь общения и деятельности;	Тестирование
• цели, функции, виды и уровни общения;	Фронтальный опрос
• роли и ролевые ожидания в общении;	Тестирование
•виды социальных взаимодействий;	Тестирование
•механизмы взаимопонимания в общении;	Тестирование
•техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	Индивидуальный и фронтальный опрос
•этические принципы общения;	Тестирование
•источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	Тестирование

