

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Нигматуллина Танзиля Алтафовна
Должность: Директор
Дата подписания: 11.02.2025 15:04:59
Уникальный программный ключ:
72a47dccbea51ad4...d030bf219f69a



**Образовательное учреждение профсоюзов
высшего образования
«АКАДЕМИЯ ТРУДА И СОЦИАЛЬНЫХ
ОТНОШЕНИЙ»**

**БАШКИРСКИЙ ИНСТИТУТ
СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ (филиал)**



**ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.06 Профессиональная этика и психология делового общения**

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 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 (специальностям) СПО 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина входит в профессиональный цикл.

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

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен овладеть следующими общими и профессиональными компетенциями

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 1.1. 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 1.8. Осуществлять телефонное обслуживание, принимать и передавать факсы.

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

применять в профессиональной деятельности приемы 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

1.4. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 90 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 60 часов;

самостоятельной работы обучающегося 30 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)	90
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	60
В том числе:	
практические занятия	30
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	30
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета, 6 семестр	

**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	Объем часов
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
Тема 1. Профессиональная этика: сущность, виды, структура.	Профессиональная этика как способ регуляции поведения в конкретных видах профессиональной деятельности. Общие принципы профессиональной этики: профессиональный долг и особая форма ответственности, профессиональная солидарность и корпоративность. Частные принципы профессиональной этики. Специфика и разновидности профессиональной этики. Профессиональные деонтологии и моральные кодексы.	2
	Самостоятельная работа: Составление словаря терминов: эстетическая культура, идеал, эстетический вкус, эстетика деловых отношений, эстетика рекламы, этическая культура.	2
Тема 2. Психологические основы делового общения.	Понятие делового общения. Формы и виды делового общения. Особенности делового общения. Общие принципы построения делового общения. Деловая беседа как основная форма делового общения. Психологические приемы влияния на партнера.	4
	Практическое занятие Средства и приемы общения	2
	Самостоятельная работа: Психические состояния человека: бодрость, усталость, удовлетворенность, активность. Их влияние на процесс общения.	2

Тема 3. Роли и ожидания в деловом общении	<p>Общение как взаимодействие. Трансактный анализ Э.Берна. Эго-состояния личности (Родитель, Взрослый, Дитя). Виды трансакций (дополнительные, скрытые). Сценарий жизни: движение к людям, движение против людей, движение от людей. Локус контроля. Влияние похвалы. Симпатии и сходство.</p>	2
	<p>Практическое занятие</p> <p>1. Сценарии взаимодействия. Ролевое поведение в общении.</p> <p>2. Соотношение потребностей и установок личности в общении.</p>	2 2
	<p>Самостоятельная работа</p> <p>Роль психологических установок в понимании и предсказании поведения.</p>	2
Тема 4. Виды социальных взаимодействий	<p>Общение в контексте взаимодействия людей. Виды взаимодействия: содружество, конфликт.</p> <p>Взаимодействие как организация совместной деятельности. Типы совместной деятельности.</p>	4
	<p>Практическое занятие</p> <p>Пространство взаимодействия: вертикальная составляющая (пристройки «сверху», «на равных», «снизу»);</p> <p>Горизонтальная составляющая (интимное, личное, социальное, публичное расстояние).</p>	2
	<p>Самостоятельная работа</p> <p>Закономерности, эффекты и феномены межличностного взаимодействия в контексте делового общения.</p>	2
Тема 5. Механизмы взаимопонимания в деловом общении	<p>Понятие социальной перцепции. Социальное восприятие как система.</p> <p>Механизмы восприятия и понимания партнеров по общению. Каузальная атрибуция как направление в социальной перцепции. Эффекты межличностного восприятия. Роль установки в формировании первого впечатления о человеке.</p>	4

	<p>Практическое занятие</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Механизмы взаимопонимания: идентификация, эмпатия, рефлексия. 2. Эффект ореола. Эффекты первичности и новизны. 3. Стереотипизация. Стереотип. Межличностная аттракция. 	<p>2 2</p>
	<p>Самостоятельная работа</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Психологические механизмы восприятия в процессе делового общения. 2. Понятие социальной перцепции в концепции Дж. Брунера. Теория Дж.Холмса. 	<p>4</p>
<p>Тема 6. Слушание, как навык вербальной компетентности</p>	<p>Слушание как процесс. Схема передачи информации в процессе речевого взаимодействия: передача информации (кодирование в словах) – понимание информации (раскодирование). Обратная связь и ее виды: отражение информации и отражение чувств говорящего. Реакции слушателя и приемы слушания. Этапы слушания (поддержка, уяснение, комментирование) и их цели. Виды слушания. Активное слушание как вид слушания, где на первый план выступает отражение информации. Уточняющие вопросы и парафразы. Пассивное слушание. «Угу - реакции». Эмпатическое слушание и его правила. Рефлексивное и нерефлексивное слушание.</p>	<p>4</p>
	<p>Самостоятельная работа</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Методы развития коммуникативных способностей. 2. Способы и приемы создания имиджа - положительного образа человека или организации в сфере деловых отношений. 	<p>4</p>
<p>Тема 7. Психология воздействия в деловом общении</p>	<p>Убеждение как метод сознательного воздействия на индивида или группу связанный с формированием, закреплением или изменением их социальных установок. Психологические основы ведения деловых переговоров. Ведение беседы.</p>	<p>2</p>

	<p>Практическое занятие Условия эффективности и технологии убеждающего воздействия. Использование способов убеждающего воздействия в деловой беседе.</p>	2
	<p>Самостоятельная работа Средства повышения воздействия на аудиторию в процессе выступления</p>	2
<p>Тема 8. Этические принципы делового общения</p>	<p>Социально-психологическая компетентность в общении. Пути достижения эффективности коммуникации: культура речи и текста, культура выражения чувств и самоподачи. Этика делового общения традиционного общества. Современные взгляды на место этики в деловом общении. Нравственные эталоны и образцы поведения.</p>	2
	<p>Практическое занятие Общие этические принципы и характер общения. Правила вербального этикета.</p>	4
	<p>Самостоятельная работа 1. Основы НЛП (нейро-лингвистического программирования) и его значение для оптимизации общения 2. Этическая защита в общении</p>	4
<p>Тема 9. Конфликты и способы их разрешения</p>	<p>Понятие конфликта. Причины, функции и типы конфликтов. Структура конфликта: конфликтная ситуация, инцидент, конфликтные действия. Динамика конфликта. Проблема и эмоции конфликта. Психогигиена и психокоррекция общения.</p>	2
	<p>Практическое занятие 1. Стратегии поведения в конфликте: соперничество, компромисс, избегание, приспособление, сотрудничество. 2. Профилактика конфликтов.</p>	4
	<p>Самостоятельная работа 1. Приемы противостояния негативному влиянию партнера в процессе делового общения. 2. Составление схемы «Кодекс поведения в конфликте».</p>	2

Тема 10. Технологии успеха в профессиональной деятельности.	Технологии успеха в профессиональной деятельности. Принцип равновесия и баланса. Факторы профессионального успеха. Успешные стратегии построения профессиональной карьеры.	2
	Практическое занятие Стратегии построения профессиональной карьеры	2
	Самостоятельная работа - подготовка реферата с использованием конспекта, дополнительной литературы, по тематике: «Проблема успеха в профессиональной деятельности», «Стратегии достижения профессионального успеха»	2
Тема 11. Профессиональный стресс	Профессиональный стресс. Разновидности профессионального стресса. Динамика нарастания профессионального стресса. Правила саморегуляции в условиях профессионального стресса.	2
	Практическое занятие Влияние профессионального стресса на профессиональную деформацию личности работника	4
	Самостоятельная работа - подготовка реферата с использованием конспекта, дополнительной литературы, ресурсов Интернет по тематике: «Психические проблемы современной жизни», «Психотехнологии преодоления стресса»	2
Дифференцированный зачет		
Итого:		90

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины «Профессиональная этика и психология делового общения» осуществляется в учебном кабинете профессиональной этики и психологии делового общения.

Оборудование учебного кабинета:

Ученические столы и стулья по количеству обучающихся,

Рабочее место преподавателя

Комплект учебно-методической документации

Комплект учебно-наглядных пособий «Профессиональная этика и психология делового общения». Ученическая доска, ММД

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, периодических изданий, Интернет-ресурсов

Основные источники:

1. Садовская В.С., Ремизов В.А. Психология общения : учеб. и практикум для СПО. -.- М.: Издательский Юрайт, 2018-169 с.

2. Психология и этика делового общения: учебник / В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др. – 5-е изд., перераб. и доп. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 415 с. – (Золотой фонд российских учебников). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-01050-2; То же [Электронный ресурс]. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118>

3. Деловое общение : учебное пособие / авт.-сост. И.Н. Кузнецов. - 7-е изд., пересм. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. - 524 с. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр.: с. 467 - 470. - ISBN 978-5-394-02951-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496102>

4. Мандель, Б.Р. Психология общения: история и проблематика : учебное пособие для обучающихся в системе среднего профессионального образования / Б.Р. Мандель. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2018. - 422 с. : ил. - ISBN 978-5-4475-2809-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494799>

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 (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умения:	
применять в профессиональной деятельности приемы делового общения;	практические занятия, внеаудиторная самостоятельная

	работа
Знания:	
основные правила профессиональной этики и приемы делового общения в коллективе;	внеаудиторная самостоятельная работа, тестирование
особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций	внеаудиторная самостоятельная работа, тестирование