

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ
«УСТЬ-ЛАБИНСКИЙ СОЦИАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.06 Профессиональная этика и психология делового общения
для специальности 46.02.01 Документационное обеспечение управления и
архивоведение

ОДОБРЕНА

на заседании УМО преподавателей гуманитарного
профиля

Протокол от «30» 08 2018 г. № 1

Председатель УМО

Олейник Т.С. Олейник



РАССМОТРЕНА

на заседании педагогического совета

Протокол от «31» 08 2018 г. № 1

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) среднего профессионального образования (далее СПО) по специальности 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение, приказ Министерства образования и науки РФ от 11 августа 2014 г. № 975, зарегистр. в Минюсте РФ 20.08.14 г. № 33682; укрупненная группа 46.00.00 История и археология.

Организация-разработчик: государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Краснодарского края «Усть-Лабинский социально-педагогический колледж»

Разработчик (и):

Куцева Е.С., преподаватель ГБПОУ КК УСПК, учитель начальных классов и социальный педагог Куцева
(подпись)

Олейник Т.С., преподаватель ГБПОУ КК УСПК, социальный педагог
Олейник
(подпись)

Рецензенты:

Красюкова Н.В. зам. директора по УР ГБПОУ КК УСПК

Квалификация по диплому: преподаватель дошкольной педагогики и психологии педагог дошкольного образования по специальности дошкольная педагогика и психология Красюкова
(подпись)

Бондаренко И.А., педагог-психолог МБОУ гимназия № 5, г. Усть-Лабинск
Квалификация по диплому: педагог-психолог

Бондаренко
(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	3
СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11
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 основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности (специальностям) СПО 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение укрупненной группы 46.00.00 История и археология

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке для повышения квалификации специалистов по специальностям колледжа, для переподготовки специалистов по специальностям колледжа.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина относится к профессиональному циклу.

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

— применять в профессиональной деятельности приемы делового общения;

В результате освоения учебной 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;

— *цели, функции, виды и уровни общения;*

— *роли и ролевые ожидания в общении;*

— *виды и стили социальных взаимодействий;*

— *механизмы взаимопонимания в общении;*

— *источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, структура конфликта.*

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение примерной программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки студента 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:	
практические занятия	12
контрольные работы (практического характера)	
Самостоятельная работа студента (всего)	35
Итоговая аттестация в форме	<i>дифференцированногочачета</i>

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
«Раздел 1 Профессиональная этика в сфере обслуживания»		32	
«Тема 1.1 Нормы и правила современного этикета»	Содержание учебного материала	12,5	
	1. Понятие этикета.	6	1
	2. Основные правила современного этикета.		
	3. Этикет в современном общении людей.		
	4. Структура этикета.		
	5. Вербальные и невербальные компоненты этикета.		
	6. Деловой этикет.		
	Практические занятия	2	
	1. Этический анализ психологических ситуаций..	1	
	2. Проанализировать понятия «этика» и «мораль».	1	
	Самостоятельная работа обучающихся		
	1. Работа над учебным материалом учебника В.Н. Лавриненко «Психология и этика делового общения»	4,5	
	2. Подготовка сочинения «Этикет в современном общении людей».		
	3. Составление таблицы «Структура этикета»		
	4. Составление таблицы на сравнение вербальных и невербальных компонентов этикета.		
	5. Решение психологических ситуаций.		
	Содержание учебного материала	19,5	
«Тема 1.2 Профессиональная этика»	1. Понятие о профессиональной этике.	10	1
	2. Принципы, категории и правила профессиональной этики.		
	3. Профессиональный этикет работников сферы услуг.		
	4. Этика общения работников с потребителями услуг.		
	5. Культура речи.		
	6. Психология работника обслуживания.		
	7. Личность работника сферы сервиса, личность потребителя услуг.		
	8. Внешний облик работника сферы сервиса, внешний вид, манера поведения, мимика, жесты.		
	9. Имидж и его компоненты.		
	10. Профессиональное поведение работника сферы услуг.		
	Практические занятия	2	
	1. Построение диалога в процессе обслуживания. Речевой тренинг.	1	
	2. Деловая игра «Организация взаимодействия работника обслуживания и потребителя услуг».	1	

	Самостоятельная работа обучающихся			
	1	Составление таблицы «Профессиональная этика»	7,5	
	2	Составление опорного конспекта по теме		
	3	Работа с дополнительными источниками - изучение современных требований к культуре речи.		
	4	Составление схемы «Типы речевого поведения».		
	5	Подобрать комплекс методик, направленных на изучение личностных качеств из Интернета по теме.		
	6	Составление описания внешнего облика работника сферы обслуживания.		
	7	Составление опорного конспекта по теме		
	8	Подготовка к деловой игре		
«Раздел 2 Психология делового общения»			72	
«Тема 2.1 Психология общения»	Содержание учебного материала		34	
	1	<i>Понятие общения.</i>	21	1
	2	<i>Виды общения.</i>		
	3	<i>Структура общения.</i>		
	4	<i>Функции общения.</i>		
	5	<i>Деловое общение.</i>		
	6	<i>Ролевое поведение в деловом общении.</i>		
	7	<i>Манипулятивное общение, манипулятивные приёмы в межличностном деловом общении, защита от манипуляций.</i>		
	8	<i>Общение как восприятие людьми друг друга.</i>		
	9	<i>Восприятие и самовосприятие.</i>		
	10	<i>Ошибки восприятия и понимания.</i>		
	11	<i>Механизмы восприятия и понимания.</i>		
	12	<i>Характеристика механизмов «заражения», «внушения».</i>		
	13	<i>Характеристика механизмов «убеждения» и «подражания».</i>		
	14	<i>Общение как коммуникация: передача информации.</i>		
	15	<i>Общение как коммуникация: средства общения.</i>		
	16	<i>Невербальные средства общения.</i>		
	17	<i>Вербальные средства общения.</i>		
	18	<i>Общение как взаимодействие и взаимовлияние людей друг на друга.</i>		
	19	<i>Взаимодействие в деловом общении.</i>		
	20	<i>Стили взаимодействия.</i>		
	21	<i>Возникновение психологических барьеров при взаимодействии.</i>		
	Практические работы		3	
	1	Методы исследования умения взаимодействовать	1	
	2	Типы социальных ролей (решение задач). Определение стиля взаимодействия	1	
	3	Составление памятки правильного взаимодействия между людьми.	1	

	Самостоятельная работа обучающихся			
	1	Работа над учебным материалом учебника В.Н. Лавриненко «Психология и этика делового общения»	10	
	2	Подготовить доклад «Мотивы взаимодействия».		
	3	Составление опорного конспекта по теме.		
	4	Подобрать из Интернета ошибки восприятия и понимания.		
	5	Составление таблицы «Типы социальных ролей»		
	6	Работа с дополнительными источниками - изучение средств общения.		
	7	Работа с конспектом лекции по теме.		
	8	Составление таблицы на сравнение вербальных и невербальных средств общения.		
	9	Составление опорного конспекта по теме		
	10	Составление плана и тезисов ответа по теме «Взаимодействие в общении»		
	11	Составление таблицы «Стили взаимодействия»		
	12	Составление таблицы «Методы исследования умения взаимодействовать»		
	13	Подбор упражнений (дополнительная литература, Интернет) на использование механизмов взаимопонимания в общении		
	14	Работа с дополнительными источниками - Составление памятки правильного взаимодействия между людьми		
	Содержание учебного материала		15	
«Тема 2.2 Деловое общение в рабочей группе, стили и проблемы руководства»	1	Рабочая группа: социально-психологические особенности.	8	1
	2	Рабочая группа: профессиональная зрелость.		
	3	Морально-психологический климат коллектива.		
	4	Рабочая группа и различные психотипы личностей.		
	5	Референтная группа и проблемы лидерства.		1
	6	Руководитель и подчинённые.		
	7	Модели стилей руководства.		
	8	Психологические проблемы руководства		
	Практические работы		2	
	1	Составление этического кодекса руководителя.	1	
	2	Определить этические основы взаимоотношения в группе	1	
	Самостоятельная работа обучающихся		5	
	1	Работа с конспектом лекции по теме	5	
	2	Подобрать из Интернета методики для исследования морально-психологического климата коллектива.		
	3	Подобрать из Интернета методики для исследования типов темперамента.		
	4	Подготовить доклад по теме.		
	5	Составление таблицы «Модели стилей руководства».		
	6	Работа над учебным материалом учебника В.Н. Лавриненко «Психология и этика делового общения» с.190-208		

	7	Составить этический кодекс руководителя.		
«Тема 2.3 Конфликты и пути их разрешения»	Содержание учебного материала		23	
	1	Понятие «конфликта».	12	1
	2	Источники и причины конфликтов в общении.		
	3	Виды конфликтов.		
	4	Структура конфликта.		
	5	Стадии протекания конфликта.		
	6	Предпосылки возникновения конфликта в процессе общения.		
	7	Конфликты в личностно-эмоциональной сфере.		
	8	Стратегии поведения в конфликтной ситуации.		
	9	Правила поведения в конфликтной ситуации.		
	10	Технологии разрешения конфликтов.		
	11	Способы разрешения конфликтов.		
	12	Методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта.		
	Практические работы		3	
	1	Определение уровня конфликтности личности (Опросник К. Томаса).	1	
2	Определить главные правила поведения руководителя и подчинённого в условиях конфликта.	1		
3	Социально-психологический тренинг «Общение в конфликтной ситуации»	0,5		
Дифференцированный зачет		0,5		
Самостоятельная работа обучающихся		8		
1	Работа с конспектом лекции по теме	8		
2	Составление таблицы «Виды конфликтов».			
3	Работа над учебным материалом учебника А.П. Панфилова «Теория и практика общения» с.221-226.			
4	Работа с дополнительными источниками - изучение предпосылок возникновения конфликта в процессе общения.			
5	Составление таблицы «Стратегии поведения в конфликтных ситуациях».			
6	Решение ситуационных задач по разрешению конфликта.			
7	Подобрать из Интернета упражнения для снятия психологического напряжения в условиях конфликта.			
8	Определение положительных и отрицательных сторон поведения руководителя и подчинённого в условиях конфликта.			
	9	Составление плана и тезисов ответа по теме.		
Всего:			104	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Занятия по реализации учебной дисциплины Профессиональная этика и психология делового общения проводятся в учебном кабинете «Педагогика и психология».

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя.
- Стенды:

«Учебно-исследовательская работа»

«Современные педагогические технологии»

«Педагогический вестник»

«Мысли великих педагогов о воспитании»

- Раздаточный дидактический материал по разделам «Профессиональная этика в сфере обслуживания», «Психология делового общения», тестовые задания, педагогические задачи.

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- мультимедийный проектор;
- интерактивная доска.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.

Дополнительные источники:

1. Андреева Г.М. Социальная психология. - М., 2005.
2. Арбузова Е. Н., Анисимова А. И., Шатровой О. В. Практикум по психологии общения. Изд-во «Речь», 2008.
3. Белолипецкий В.К., Павлова Л.Г. Этика и культура управления: Учебно-практическое пособие. – М., 2004.
4. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. – М., 2002.
5. М., 2002.
6. Бодалев А.А. Восприятие и понимание человека человеком. - М., 2003.
7. Бодалев А.А. Личность и общение. - М., 2004.
8. Бороздина Г.В. - отв. ред. Психология общения – М., 2017.
9. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений. – М., 2005.
10. Вердербер Р., Вердербер К. Психология общения. — СПб., 2003.

11. Емельянов С. Практикум по конфликтологии. – СПб., 2008.
 12. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений. – Питер, 2009.
 13. Казаринова Н.В. Межличностное общение. Хрестоматия. Питер, 2004
 14. Калашникова А. И. Наука побеждать. Тренинги лидерства и преодоления конфликтов Изд-во «Речь», 2008.
 15. Коваленко М.Ю., Коваленко В.А. Психология общения. – М., 2017.
 16. Крысько В.Г. Социальная психология. М. Владос Пресс. 2004.
 17. Мартова Т.В. Этика деловых отношений, Ростов н/Дону: «Феникс», 2010
 18. Кузин Ф.А. Культура делового общения. – М., 2000.
 19. Лавриненко В.Н., Чернышова Л.И. - отв. ред. Психология общения – М., 2017.
 20. Леонтьев А.А. Психология общения. - М. Изд-во «Академия» 2008.
 21. Пашкова А.В. Практикум по психологии общения: Упражнения и задачи. – М., 2008.
 22. Психология и этика делового общения: Учебник для студентов вузов/Под ред. В.Н.Лавриненко. – М., 2007.
 23. Рамендик Д.М. Психология делового общения. - М., 2017.
 24. Садовская В.С., Ремизов В.А. Психология общения. – М., 2017.
 25. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления. – Ростов н/Д, 2001.
- Полезные адреса в сети Интернет:
1. <http://www.psychologos.ru>
 2. <http://www.center-yf.ru>
 3. <http://www.aup.ru>
 4. <http://www.rumvi.com>
 5. <http://www.delovoi-etiket.ru>
 6. <http://www.cyberleninka.ru>

Электронные учебные издания:

1. Усов В.В. Деловой этикет (7-е изд., стер.) учеб. пособие М.: Издательский центр «Академия», 2014

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.

Итоговым контролем по усвоению программы учебной дисциплины Профессиональная этика и психология делового общения является дифференцированный зачет. Используется бальная система оценок.

Для оценки внеаудиторной самостоятельной работы используется бальная система оценивания. Формами контроля самостоятельной работы является: защита практической работы, устный опрос, письменный опрос, тестирование, фронтальный опрос, проверка индивидуальных заданий, выполнение контрольных работ, визуальный просмотр презентации.

Контроль и оценка практических работ осуществляется на основе балльной системы оценивания. Оценке подлежат практические работы закрепляющего и уточняющего характера

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Уметь:	
<ul style="list-style-type: none"> - применять в профессиональной деятельности приемы делового общения; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; - строить отношения в деловой сфере сервиса и иной области делового общения на базе знаний об этикете. 	Проверочные задания Внеаудиторная самостоятельная работа Дифференцированный зачёт
Знать:	
<ul style="list-style-type: none"> - основные правила профессиональной этики и приемы делового общения в коллективе; - особенности профессиональной этики и психологии делового общения работников сферы обслуживания; - личность работника сферы сервиса, личность потребителя услуг; 	Проверочные задания Внеаудиторная самостоятельная работа Дифференцированный зачёт
<ul style="list-style-type: none"> - цели, функции, виды и уровни общения; - ролевое поведение в деловом общении; 	Проверочные задания Внеаудиторная самостоятельная работа Дифференцированный зачёт
<ul style="list-style-type: none"> - рабочая группа: социально-психологические особенности и профессиональная зрелость, морально- 	Проверочные задания Внеаудиторная самостоятельная работа

психологический климат коллектива; - руководитель и подчинённые, модели стилей руководства, психологические проблемы руководства;	Дифференцированный зачёт
- конфликты: виды, структура, стадии протекания, стратегии и правила поведения в конфликтной ситуации.	Проверочные задания Внеаудиторная самостоятельная работа Дифференцированный зачёт

Критерии выставления оценок «зачёт», «незачёт»

«Зачёт» - обучающийся в полной мере овладел содержанием дисциплины, показывает умение ориентироваться в психологических понятиях и закономерностях, применять полученные теоретические знания при решении практических задач.

«Незачёт» - обучающийся обнаружил полное непонимание и незнание теоретических положений вопроса, допустил большое количество ошибок в употреблении научной терминологии; изложил материал, нарушая логику и последовательность ответа

РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу учебной дисциплины
ОП. 06 Профессиональная этика и психология делового общения
преподавателя Куцевой Елены Сергеевны

Соответствие содержания программы требованиям государственного образовательного стандарта, современному уровню и тенденциям развития науки и производства

Содержание программы по учебной дисциплине «Профессиональная этика и психология делового общения» соответствует требованиям государственного образовательного стандарта, отвечает в полной мере современному уровню психологических знаний и тенденциям развития науки и производства.

Оптимальность содержания разделов

Теоретико-психологическое содержание программы отражает особенности и закономерности поведения и деятельности людей, включённых в деловое общение. Профессиональная направленность курса состоит в представлении условий и закономерностей формирования у людей сферы обслуживания соответствующих психологических и нравственных качеств, которые являются основой их деятельности и поведения.

Содержание каждого элемента программы разработано с достаточной степенью полноты и законченности в соответствии с требованиями государственного образовательного стандарта.

Целесообразность распределения по видам занятий и трудоемкости в часах

В программе целесообразно отражены теоретический и практический материалы и время, отведённое на их освоение.

Предложения по улучшению программы

Рекомендуется уделить в каждой теме большее внимание психодиагностике проблем основного вопроса.

Заключение о возможности использования в учебном процессе

Данная программа по учебной дисциплине «Профессиональная этика и психология делового общения» обладает внутренней логикой, целостностью и системностью психологического знания, которое достигается использованием единой методологии и общего категориального аппарата курса психологии и этики. Программа рассчитана на подготовку специалистов углубленного уровня, способствует формированию психологической и нравственной культуры делового общения. Программа может быть использована в учебном процессе.

Рецензент Красюкова Н.В., зам. директора по УР ГБПОУ КК УСПК

Красюкова Н.В.

28.08.2016



РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу учебной дисциплины
ОП. 06 Профессиональная этика и психология делового общения
преподавателя Куцевой Елены Сергеевны

Соответствие содержания программы требованиям государственного образовательного стандарта, современному уровню и тенденциям развития науки и производства

Содержание программы по учебной дисциплине «Профессиональная этика и психология делового общения» соответствует современному уровню психологических знаний. Она включает в себя основные сведения о процессе делового общения, его сущности, конфликтах и способах их разрешения, о профессиональной этике, что отвечает современным тенденциям развития науки и производства. В целом программа соответствует требованиям государственного образовательного стандарта.

Оптимальность содержания разделов

В содержании программы излагаются психологические основы делового общения, стили и модели руководства, анализируется этикет и этика деловых отношений в сфере обслуживания, что отражает профессиональную направленность курса.

Программа имеет достаточную степень полноты и соответствует требованиям государственного образовательного стандарта.

Целесообразность распределения по видам занятий и трудоемкости в часах

Теоретический и практический компоненты и время, отведённое на их освоение, отвечают целям программы по учебной дисциплине.

Предложения по улучшению программы

Предлагается в теме «Конфликты и пути их разрешения» внести дополнение, касающееся способов предупреждения конфликтной ситуации.

Заключение о возможности использования в учебном процессе

Данная программа по учебной дисциплине «Профессиональная этика и психология делового общения» обладает внутренней логикой, целостностью и системностью психологического знания, отличается профессиональной и практической направленностью. Программа рассчитана на подготовку специалистов углубленного уровня и может быть использована в учебном процессе.

Рецензент Бондаренко И.А., педагог-психолог МБОУ гимназия № 5, МО Усть-Лабинский район

Бондаренко И.А.

