

**Приложение 1.1**  
**к ООП по профессии**  
**46.02.01 Документационное обеспечение**  
**управления и архивоведение**

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

2023 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>стр. 4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>5</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>12</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>14</b>

# **1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

## **Профессиональная этика и психология делового общения**

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

Рабочая программа учебной дисциплины является частью примерной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО **46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение** (базовой подготовки) укрупненной группы **46.00.00.**

### **История и археология**

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) специалистов по документационному обеспечению управления и архивоведения при наличии полного (общего) образования. Опыт работы не требуется.

**1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

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

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

– применять в профессиональной деятельности приёмы делового общения;

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать:**

– основные правила профессиональной этики и приемы делового общения в коллективе;

– особенности профессиональной этики и психология делового общения служащих государственных и организационно-правовых форм учреждений и организаций.

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен сформировать общие компетенции:**

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 в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды **(подчиненных)**, за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

**Профессиональные компетенции:**

ПК 1.2. Осуществлять работу по подготовке и проведению совещаний, деловых встреч, приемов и презентации

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. Обработать входящие и исходящие документы, систематизировать их, составлять номенклатуру дел и формировать документы в дела.

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

**1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося 112 часа, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 75 часов; самостоятельной работы обучающегося 37 часа.

**2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ 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>	<b>112</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>75</b>
в том числе:	
теоретическое обучение	51
практические занятия	23
контрольные работы	1
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>37</b>
<b>Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета</b>	

## 2.2. Содержание учебной дисциплины **Профессиональная этика и психология делового общения**

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся.		Объем часов	Уровень освоения
1	2		3	4
<b>Раздел 1. Этика и культура поведения</b>			<b>12</b>	
<b>Тема 1.1.</b> Этика как наука. Основные этические категории. Профессиональная этика – 6 часов	<b>Содержание учебного материала</b>		4	
	1	Понятие этики как науки и явления духовной культуры, категории этики: этика и мораль, нормы и традиции нравственность, совесть, долг.	1	2
	2	Общие сведения об этической культуре. Особенности национальной этики.	1	2
	3	Введения понятия «Профессиональная этика», профессиональные моральные нормы	1	2
	4	Введение понятий «Деловой этикет», «Служебный этикет», нормы и правила современного этикета.	1	2
	<b>Практическое занятие</b>		2	
	1	Анализ ситуаций (современные принципы этикета).	1	
	2	Составление глоссария.	1	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся № 1</b> по теме Этика как наука. Основные этические категории. Профессиональная этика		3	
	<b>Тема 1.2</b> Культура телефонного общения – 3 часа	<b>Содержание учебного материала</b>		2
1		Этикет в деловом диалоге по телефону; правила ведения делового телефонного разговора, когда звонят вам; правила ведения делового телефонного разговора, когда звоните вы.	1	2
2		Приемы рационализации телефонного общения. Общие требования к деловому телефонному диалогу: краткость, вежливость.	1	2
<b>Практическое занятие</b>		1		
1		Анализ ситуаций ведения диалога по телефону.	1	
<b>Самостоятельная работа обучающихся № 2</b> по теме Культура телефонного общения		2		
<b>Тема 1.3</b> Деловая переписка – 3 часа	<b>Содержание учебного материала</b>		2	
	1	Основные правила введения служебно-деловой переписки. Структура делового письма. Правила деловой переписки.	1	2
	2	Виды писем: Служебная переписка, внутренней переписка, Письмо –просьба, письмо- запрос, письмо - заявления, письмо -подтверждения, письмо - заказ, информационные письмо, гарантийное письмо, презентационное письмо, Частные переписка: письмо –поздравления, приглашения, извинения, письма для выражения, сочувствия и соболезнования, благодарственные письма, рекомендательные письма. Основные требования для составления резюме.	1	2
	<b>Практическое занятие</b>		1	
	1	Составление деловой корреспонденции.	1	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся № 3</b> по теме Деловая переписка		2	
<b>Раздел 2.</b> Эстетическая и организационная культура			<b>13</b>	

<b>Тема 2.1</b> Имидж – 7 часов	<b>Содержание учебного материала</b>		5	
	1	Понятие «Имидж». Имидж в структуре мира Типы имиджа.	1	2
	2	Основные составляющие делового имиджа (внешний облик, манера поведения, речь, умение общаться с людьми).	1	2
	3	Теоретические аспекты самопрезентации. Инструментарий имиджелогии.	1	2
	4	Основные проявления индивидуального стиля. Одежда, прическа и внешность. Выбор цветовой гаммы. Макияж. Рекомендации при подборке делового стиля (как носить и выбирать одежду)	1	2
	5	Аксессуары к деловому костюму	1	2
	<b>Практическое занятие</b>		2	
	1	Анализ способов создания позитивного имиджа и предпочтения в одежде для деловой женщины и делового мужчины.	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся № 4</b> по теме Имидж		4	
	<b>Содержание учебного материала</b>		4	
<b>Тема 2.2</b> Интерьер рабочего помещения – 7 часов	1	Общие сведения о дизайне; его сущность и роль создания. Основные понятия интерьера.	1	2
	2	Эстетические требования: к интерьеру, оборудованию, условиями функционирования (освещение, мебель, вентиляция, цветовой и звуковой режим), для организации контактной зоны.	1	
	3	Общие сведения о дизайне; его сущность и роль создания Основные понятия интерьера.	1	2
	4	Эстетические требования: к интерьеру, оборудованию, условиями функционирования (освещение, мебель, вентиляция, цветовой и звуковой режим), для организации контактной зоны.	1	
	<b>Практическое занятие</b>		2	
	1	Создание эскиза будущего рабочего места	2	
	<b>Контрольная работа № 1</b>		1	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся № 5</b> по теме Интерьер рабочего помещения		3	
	<b>Раздел 3. Личность как объект изучения психологии.</b>		<b>12</b>	
	<b>Тема 3.1.</b> Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении – 8 часов	<b>Содержание учебного материала</b>		6
1		Общие сведения о науке психология.	1	2
2		Понятие человека как индивида, личности, субъекта деятельности и индивидуальности.	1	2
3		Особенности темперамента, типы нервной системы. Характер и воля.	1	2
4		«Способности» и как они связаны с деятельностью человека. Виды способностей.	1	2
5		Специальные способности, одаренность, талант.	1	2
6		Психометрическая типология личности	1	2
<b>Практическое занятие</b>		2		
1		Анализ примеров и составление психологического портрета по морфологическим признакам по раздаточному материалу (рисункам и фотографиям).	2	
<b>Самостоятельная работа обучающихся № 6</b> по теме Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении		4		
<b>Тема 3.2.</b> Эмоции и	<b>Содержание учебного материала</b>		3	

чувства – 4 часа	1	Понятие «Эмоции», «Чувства», классификации эмоций (Стенические, Астенические), виды эмоций (Настроение Аффект Стрась,	1	2
	2	Виды чувств (Нравственные (моральные)	1	
	3	Интеллектуальные чувства. Эстетические чувства.	1	
	<b>Практическое занятие</b>		1	
	1	Анализ ситуаций эмоционального состояния в процессе общения	1	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся № 7 по теме Эмоции и чувства</b>		2	
<b>Раздел 4.</b> Психологические аспекты профессионального межличностного делового общения.			<b>23</b>	
<b>Тема 4.1.</b> Общение как социально – психологическая проблема – 5 часов	<b>Содержание учебного материала</b>		3	
	1	Общение — основа человеческого бытия. Классификация общения.	1	2
	2	Характеристика и содержание общения. Стили общения.	1	2
	3	Коммуникативная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Перцептивная сторона общения.	1	2
	<b>Практическое занятие</b>		2	
	1	Освоение различных техник и приемов общения	1	
	2	Применение приёмов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	1	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся № 8 по теме Общение как социально –психологическая проблема</b>		3	
<b>Тема 4.2.</b> Деловое общение его виды и формы – 4 часа	<b>Содержание учебного материала</b>		3	
	1	Деловая беседа как основная форма делового общения. Подготовительные мероприятия. Начало беседы.	1	2
	2	Информирование присутствующих. Обоснование выдвигаемых положений. Завершение беседы	1	2
	3	Деловое общение в рабочей группе. Вопросы собеседников и их психологическая сущность. Психологические приемы влияния на партнера	1	2
	<b>Практическое занятие</b>		1	
	1	Анализ текста по проблематике делового общения и комментарии к нему	1	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся № 9 по теме Деловое общение его виды и формы</b>		2	
	<b>Содержание учебного материала</b>		5	
<b>Тема 4.3.</b> Психологические аспекты переговорного процесса – 8 часов	1	Подготовка к переговорам. Порядок ведения переговорного процесса. Техника ведения переговоров. Тактика ведения переговоров. Создания благоприятного психологического климата во время переговоров.	1	2
	2	Ведение переговоров в неблагоприятных ситуациях.	1	2
	3	Национальные стили ведения переговоров	1	2
	4	Выслушивание партнера как психологический прием.	1	2
	5	Техника и тактика аргументирования	1	2
	<b>Практическое занятие</b>		3	
	1	Создание модель-проект проведения переговоров по определенному предмету	1	

	2	Определение стереотипов поведения мужчин и женщин	1	
	3	Анализ ситуаций переговоров в разных странах	1	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся № 10</b> по теме Психологические аспекты переговорного процесса		4	
<b>Тема 4.4.</b> Невербальные особенности в процессе делового общения – 6 часов	<b>Содержание учебного материала</b>		4	
	1	Кинесические особенности невербального общения (жесты, поза, мимика). Проксемические особенности невербального общения. Психологические и паралингвистические особенности невербального общения.	1	2
	2	Межнациональные различия невербального общения. Значение различных типов рукопожатий.	1	2
	3	Позы собеседников и их психологическая роль. Жесты как показатели внутреннего состояния собеседников (жесты и мимика, свидетельствующие о лжи). Визуальный контакт. Сигналы, посылаемые глазами и губами.	1	2
	4	Невербальные средства повышения делового статуса	1	2
	<b>Практическое занятие</b>		2	
	1	Анализ ситуаций общения с целью определение психического состояния клиента по его невербальным сигналам в общении.	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся № 11</b> по теме Невербальные особенности в процессе делового общения		3	
<b>Раздел 5.</b> Конфликты в деловом общении и пути разрешения.			<b>13</b>	
<b>Тема 5.1.</b> Конфликт и его структура. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях - 6 часов	<b>Содержание учебного материала</b>		4	
	1	Понятие конфликта, его сущность. Классификация конфликтов. Межгрупповой конфликт. Внутригрупповой конфликт. Межличностный конфликт. Внутриличностный конфликт. Международный конфликт.	1	2
	2	Конфликт между группой и личностью, типы конфликтогенов, формула конфликта.	1	2
	3	Деструктивные конфликты Конструктивные конфликты Стратегии поведения в конфликтных ситуациях: соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление.	1	2
	4	Деструктивные конфликты Конструктивные конфликты. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях: соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление.	1	2
	<b>Практическое занятие</b>		2	
	1	Анализ ситуации нравственного конфликта в сфере профессиональной деятельности; определение его причин, направлений и вариантов разрешения	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся № 12</b> по теме Конфликт и его структура. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях		3	
<b>Тема 5.2</b> Правила поведения в конфликтных ситуациях – 7 часов	<b>Содержание учебного материала</b>		4	
	1	Особенности поведения человека в конфликте. Методы профилактики и разрешения конфликтных ситуаций	1	2
	2	Конфликты и их разрешения	1	2
	3	Роль сознания и подсознания в конфликте	1	2
	4	Конфликт в профессиональной деятельности	1	2
	<b>Практическое занятие</b>		2	
	1	Анализ ситуаций взаимодействия в конфликте.	2	
	<b>Дифференцированный зачет</b>		1	

	Самостоятельная работа обучающихся № 13 по теме Правила поведения в конфликтных ситуациях	3	
		<b>Всего:</b>	<b>112</b>

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета профессиональной этики и психологии делового общения.

Оборудование учебного кабинета:

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

Технические средства обучения:

- компьютер;
- мультимедиа проектор;
- принтер;
- программное обеспечение общего и профессионального назначения.

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

##### **Основные источники:**

1. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебное пособие.— М.: ИНФРА-М, 2016.
2. Современный психологический словарь /сост. И общ. ред Б.Г. Мещеряков, В.П. Зинченко-СПб.: Прайм- Еврознак, 2008.
3. Сухов А.Н. Социальная психология. Учеб. пособие: Рекомендовано ФГУ «ФИРО».- 8-е изд., стер., 2015.
4. Шеламова. Г. М.Этикет делового общения: Учебник для начального и среднего профессионального образования, по социально-экономическим специальностям – 2-е изд., стереотип. – М.: Academia, 2016 .

##### **Дополнительные источники:**

1. Азарных Т. Д. Основы психологии. Воронеж: ВГТА, 2008.
2. Азарных Т. Д. Практикум по психологии. - Воронеж: ВГТА, 2009.
3. Богданов Е. Н. Зазыкин В. Г. Психология личности в конфликте: Учебное пособие. 2-е изд. – СПб.: Питер, 2009.
4. Майерс Д. Социальная психология. Учебник. 2-е изд., - СПб.; М.; Харьков; Минск: Питер, 2009.
5. Психологический словарь. / Ред. колл. Давыдов В. В. и др. 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Педагогика-Пресс, 2009.
6. Столяренко Л. Д. Основы психологии. - Ростов н/Д: Феникс, 2010.

##### **Интернет ресурсы:**

1. Психологический портал [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://psychology.biznet.ru/index.php>
2. Портал корпоративная деловая культура [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.hr-portal.ru/article/korporativnaya-kultura-delovogo-obshcheniya>
3. Психологический портал [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.anypsy.ru>

#### 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
<b>Уметь:</b>	
применять в профессиональной деятельности приёмы делового общения	оценка результата выполнения заданий на практических занятиях.
<b>Знать:</b>	
основные правила профессиональной этики и приемы делового общения в коллективе	защита докладов; оценка результата выполнения заданий на практических занятиях; оценка результата выполнения индивидуальных домашних заданий. тестирование
особенности профессиональной этики и психология делового общения служащих государственных и организационно-правовых форм учреждений и организаций	защита докладов; оценка результата выполнения заданий на практических занятиях; оценка результата выполнения индивидуальных домашних заданий. тестирование