



Приложение 28

специалистов среднего звена по специальности 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение (квалификация – специалист по документационному обеспечению управления, архивист, очная форма обучения, базовая подготовка, приём 2021 г., б. 9кл.)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ ОП.06 ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И
ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

Рабочая программа составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение, утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 11 августа 2014 г. № 975

Организация-разработчик: Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Свердловской области «Камышловский педагогический колледж», 264860, Свердловская область, г. Камышлов, ул. Маяковского, д.11.; тел. 8(34375) 2-08-03, e-mail:izkpk@mail.ru, <http://kpk.uralschool.ru/>

Разработчики:

Бубенщикова С.А., преподаватель

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	27
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	28

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.06 Профессиональная этика и психология делового общения

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины **ОП.06 Профессиональная этика и психология делового общения** является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 11 августа 2014 г. N 975.

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.06 Профессиональная этика и психология делового общения разработана в соответствии Профессиональным стандартом «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией» (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от «06» мая 2015 г. № 276н).

Применение данной программы направлено на формирование элементов основных видов профессиональной деятельности (ВПД) в части освоения соответствующих **общих компетенций (ОК)**:

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.

Профессиональных компетенций (ПК), соответствующих основным видам профессиональной деятельности:

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.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании, при повышении квалификации секретарей, делопроизводителей.

Учебная дисциплина способствует формированию **личностных результатов**:

Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)	Код личностных результатов реализации программы воспитания
Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства	ЛР 8
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные ключевыми работодателями	
Проявляющий готовность к постоянному саморазвитию	ЛР18
Соблюдающий нравственные и этические нормы общения	ЛР19
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности	ЛР
Демонстрирующий готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения в профессиональной деятельности	ЛР21

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Данная дисциплина входит в профессиональный учебный цикл, общепрофессиональная дисциплина основной профессиональной образовательной программы по специальности 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение.

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 приёмы делового общения;
- *использовать различные техники взаимодействия в конфликтных ситуациях и методы разрешения конфликтов;*
- *применять методы снятия психоэмоционального напряжения в условиях конфликта;*
- *соблюдать нормы и правила делового этикета для организации эффективных коммуникаций и регуляции собственного поведения;*
- *строить общение с учетом особенностей русского этикета;*
- *оценивать этикетную ситуацию для выбора стратегии и тактики речевого этикетного поведения, соблюдать этические принципы и правила 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;
- *виды конфликтов и причины их возникновения, типы конфликтогенов;*
- *стратегии поведения в конфликте;*
- *действия секретаря в конфликтных ситуациях;*
- *методы воздействия на партнера, способы убеждения;*
- *нормы и правила делового этикета;*

- *принципы эффективных коммуникаций на основе вербальных и невербальных способов общения;*
- *требования, предъявляемые к организации рабочего места, ведению делового разговора, совещания;*
- *правила этикетного поведения во время деловых приемов;*
- *основные понятия речевого этикета, жанровые особенности русского этикета;*
- *стратегию и тактику речевого этикетного поведения, этические принципы и правила общения.*

1.4. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 200 часов, в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 133 часа;
- самостоятельной работы обучающегося 67 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.06 Профессиональная этика и психология делового общения

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	<i>Объем часов</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	200
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	133
в том числе:	
лабораторные работы	-
практические занятия	71
контрольные работы	4
курсовая работа (проект) <i>(если предусмотрено)</i>	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	67
в том числе:	
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом)	
<i>внеаудиторная самостоятельная работа (выполнение реферата, анализ аудио- и видеосюжетов, составление памяток, схем, таблиц, официальных документов, рекомендаций, разработка содержания буклетов, анализ предложенных ситуаций делового общения, написание сочинений-рассуждений).</i>	67
Итоговая аттестация в форме экзамена	

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов				Уровень освоения
		Лекц	Практ	Контр. работы	Сам.раб	
Раздел 1. Психологические аспекты делового общения Тема 1.1. Понятие делового общения. Его особенности.	<i>Содержание учебного материала</i> Понятие «деловое общение». Характеристика делового общения. Основные функции делового общения.	1				2
	<i>Практические занятия «Требования к профессиональным качествам секретаря»</i> На основе анализа профессионального стандарта выделите требования к специалисту по организационному и документационному обеспечению управления организацией, касающиеся сферы профессиональной этики и психологии делового общения.		3			
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Проработайте лекцию. Рассмотрите особенности делового общения.				1	
Тема 1.2. Виды общения	<i>Содержание учебного материала</i> Виды общения (Л.Д. Столяренко): контакт масок, примитивное, формально-ролевое, деловое, духовное, манипулятивное, светское общение. Их характеристика. Основные типы общения: императивное, манипулятивное и диалогическое.	0,5				2
	<i>Практические занятия «Виды общения в деловой сфере»</i> Определите особенности использования видов общения в деловой сфере.		1,5			
Тема 1.3. Стили общения	<i>Содержание учебного материала</i> Понятие «стиль общения». Классификация стилей коммуникативного взаимодействия: официально-деловой стиль речи (законодательный, дипломатический, административно-канцелярский); научный стиль речи; публицистический стиль речи; разговорно-бытовой стиль. Коммуникативные стили (В.В. Бойко): синергический, не синергический, антисинергический.	0,5				1

	Особенности использования стиля в профессиональной деятельности секретаря.					
	<i>Практические занятия «Определение понятий»</i> Сформулируйте толкование предложенных слов. Соотнесите вашу трактовку с трактовкой, предложенной в словаре.		1,5			
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Подберите примеры использования стилей общения в профессиональной деятельности				1	
Тема 1.4. Фазы делового общения	<i>Содержание учебного материала</i> Характеристика фаз делового общения: подготовка, вхождение в контакт, концентрация внимания на проблеме, мотивационный зондаж, поддержание и переключение внимания, аргументация и убеждение, перерыв в общении, фиксация результата.	1				2
	<i>Практические занятия «Фазы делового общения»</i> Выделите специфику деятельности секретаря на каждой из фаз делового общения.		1			
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Определите роль секретаря на каждой фазе делового общения				1	
Тема 1.5. Невербальное общение	<i>Содержание учебного материала</i> Невербальные средства общения: визуальные (кинесика, мимика, позы, жесты, проксемика, визуальные контакты); акустические (паралингвистические, экстралингвистические), тактильные, ольфакторные. <u>Принципы эффективных коммуникаций на основе вербальных и невербальных способов общения.</u>	2				3
	<i>Практические занятия «Учет невербальных средств общения в профессиональной деятельности»</i> Разработайте памятку «Учет невербальных средств общения в профессиональной деятельности»		2			
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Доработайте и оформите памятку «Учет невербальных средств общения в профессиональной деятельности»				2	
Тема 1.6. Социальное	<i>Содержание учебного материала</i>	1				2

восприятие в деловом общении	Особенности социального восприятия в деловом общении. Факторы, которые мешают правильно воспринимать и оценивать людей. Установки: когнитивные, аффективные, поведенческие. Имидж делового человека. Подходы к имиджу: функциональный, контекстуальный, сопоставительный.						
	<i>Практические занятия «Факторы и установки восприятия»</i> Проанализируйте видеосюжет, выделите факторы, которые мешают правильно воспринимать и оценивать людей		1				
Тема 1.7. Психология контакта в деловом общении	<i>Содержание учебного материала</i> Слагаемые человеческого обаяния. Эффекты в деловом общении: первой фразы, аргументов, интонаций и пауз, художественной выразительности, релаксации, распределения. Приемы расположения собеседника.	2				2	
	<i>Практические занятия «Решение практических ситуаций».</i>		2				
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Подберите примеры, раскрывающие смысл приемов расположения собеседников				2		
Тема 1.8. Общение с людьми с ограниченными возможностями здоровья	<i>Содержание учебного материала</i> Характеристика людей с ограниченными возможностями. Сложности невербального общения, речевого общения, отклонений развития. Правила комфортного общения с людьми с ограниченными возможностями.	2				3	
	<i>Практические занятия «Правила комфортного общения с людьми с ограниченными возможностями»</i> Ролевое проигрывание «Общение с людьми с ограниченными возможностями здоровья». Составление памятки для разных групп людей с ОВЗ		2				
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Разработайте памятку «Общение секретаря с людьми с ограниченными возможностями»				2		
Тема 1.9. Манипулятивное общение	<i>Содержание учебного материала</i> Понятие «манипулятивное общение». Основные признаки манипуляции. Классификация манипуляций: организационно-процедурные, психологические, логические манипуляции.	1				2	

	<i>Практические занятия «Виды манипуляций»</i> Проанализируйте видеосюжеты, определите виды манипуляций. Обоснуйте свой ответ.		1			
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Проработайте лекцию				1	
Тема 1.10. Техники манипуляции в деловом общении	<i>Содержание учебного материала</i> Приемы манипулятивной тактики ведения переговоров: намеренный обман, игра на полномочиях, сомнительность намерений, «игра в темную», плохие физические условия для переговоров, «он плохой – я хороший», формирования впечатления, что партнер настроен на сотрудничество, игра на вашей нетерпеливости.	1				2
	<i>Практические занятия «Приёмы манипуляции»</i> Проанализируйте ситуацию, определите приемы манипуляции		1			
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Рассмотрите характеристику типов манипуляторов.				1	
Тема 1.11. Общие закономерности межличностного общения	<i>Содержание учебного материала</i> Рабочая группа (коллектив). Черты, присущие социальной группе. Сферы отношений в рабочей группе: профессиональная, ценностно-мировоззренческая, сфера межличностных отношений. Социально-психологическая (неформальная) структура рабочей группы. Типологии подчиненных.	2				2
	<i>Практические занятия</i> На основе анализа характеристики типологии подчиненных составьте рекомендации по выстраиванию отношений с людьми различных типов.		2			
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Актуализируйте виды взаимодействия. Составьте схему «Типы подчиненных».				2	
Тема 1.12. Условия формирования стиля поведения	<i>Содержание учебного материала</i> Социальный статус, формальный и неформальный статус. Особенности стиля поведения в зависимости от статуса. Модели поведения людей в зависимости от степени	1				2

	<p>сознательного контроля. Факторы поведения: мотивация к труду, профессиональная компетентность, преданность организации, круг общения, социальные роли. Групповые нормы как регулятор поведения. Факторы, позволяющие прогнозировать поведение людей (Е.С. Яхонт)</p>					
	<p><i>Практические занятия «Ожидания подчиненного в зависимости от ситуации».</i> Заполните таблицу «Ожидания подчиненного в зависимости от ситуации».</p>	1				
	<p><i>Контрольные работы «Решение практических ситуаций»</i> <u>Применение в профессиональной деятельности приёмов делового общения.</u></p>		2			
	<p><i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Подготовка к контрольной точке.</p>			2		
<p>Раздел 2. Основы конфликтологии Тема 2.1. Социально-психологическая характеристика конфликта</p>	<p>Понятие конфликта К.К. Платонов, А.А. Ершов, Н.В. Гришина. Сравнительная характеристика рассмотренных подходов. Функции конфликта: позитивные, негативные. Структура конфликта: стороны конфликта, конфликтная ситуация, инцидент.</p>	1				
	<p><i>Практические занятия «Уровень конфликтности личности»</i> Определите уровень конфликтности личности на основе диагностики.</p>	1				
<p>Тема 2.2. Виды конфликтов</p>	<p><u>Виды конфликтов.</u> По сферам проявления: экономические, идеологические, политические, социально-бытовые; по степени длительности и напряженности: бурные быстротекущие, острые длительные, слабовыраженные вялотекущие, слабовыраженные быстротекущие; по субъектам конфликтного взаимодействия: внутриличностные, межличностные, межгрупповые, «личность - группа»; по социальным последствиям: конструктивные, деструктивные.</p>	1				
	<p><i>Практические занятия «Виды конфликтов»</i> Определите вид конфликта (анализ видеосюжета).</p>	1				

	<p><i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Приведите примеры видов конфликтов из профессиональной деятельности секретаря на основе анализа видеосюжета/отрывка из литературного источника.</p>				2	
Тема 2.3. Причины конфликтов	<p><i>Содержание учебного материала</i> <u>Причины возникновения конфликтов:</u> производственные причины (распределение ресурсов, взаимозависимость задач, противоположные тенденции в функционировании организации, нечеткость или неразработанность функциональных обязанностей, различия в целях, различия во взглядах и представлениях, неудовлетворительные коммуникации); причины непромышленного характера (состояние здоровья работника и членов его семьи, жилищно-бытовые условия и др.). Классификация причин отказов исполнителя в зависимости от различных ситуаций.</p>	1				2
	<p><i>Практические занятия «Причины отказов исполнителя»</i> Заполните таблицу «Причины отказов исполнителя».</p>		1			
	<p><i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Рассмотрите особенности субъективных причин конфликтов.</p>				1	
Тема 2.4. Динамика конфликтов	<p><i>Содержание учебного материала</i> Основные стадии и фазы развития конфликта: предконфликтная (напряженность), развития конфликта, разрешения конфликта, послеконфликтная. Их характеристика.</p>	1				2
	<p><i>Практические занятия «Стадии развития конфликта»</i> Заполните таблицу</p>		1			
	<p><i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Выделите структурные компоненты конфликтной ситуации</p>				1	
Тема 2.5. Управление конфликтом	<p><i>Содержание учебного материала</i> Понятие «управление конфликтом». Этапы управления конфликтом: прогнозирование, предупреждение, стимулирование, регулирование (технологии регулирования), разрешение.</p>	1				2
	<p><i>Практические занятия «Этапы управления конфликтом»</i> Проанализируйте конфликтные ситуации, выделите этапы</p>		1			

	управления конфликтом.					
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Охарактеризуйте технологии регулирования конфликтов.				2	
Тема 2.6. Стратегии поведения в конфликте	<i>Содержание учебного материала</i> Понятие «стратегии поведения». Характеристика <u>стратегий поведения в конфликте</u> (К. Томас): сотрудничество, компромисс, противодействие, уступчивость, избегание. Положительные и отрицательные стороны стратегий поведения в конфликте.	1				2
	<i>Практические занятия «Стратегии поведения в конфликте»</i> Дайте характеристику стратегий поведения. Выделите положительные и отрицательные черты стратегий поведения. Определите собственную стратегию поведения. Выделите факторы, влияющие на выбор способа поведения человека.		3			
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Определите возможности применения стратегий в процессе делового общения				1	
Тема 2.7. Методы разрешения конфликтов	<i>Содержание учебного материала</i> Основные формы завершения конфликта (А.И. Шипилов): самостоятельно конфликтующими сторонами (затухание, разрешение конфликта); посредством вмешательства третьих лиц (урегулирование, устранение конфликта). Метод творческой визуализации, рационально-интуитивный метод, метод Декартовых координат, метод ведения переговоров, третейский суд.	1				3
	<i>Практические занятия «Разрешение конфликтов»</i> Проанализируйте конфликтную ситуацию, предложите конструктивный метод разрешения конфликта.		3			
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Проработайте лекцию. Выберите оптимальный метод решения конфликта в практических ситуациях.				2	
Тема 2.8. Приемы снятия психоэмоционального	<i>Содержание учебного материала</i> Механизмы психологической защиты в конфликтной ситуации: отрицание, вытеснение, проекция, идентификация,	2				3

напряжения	рационализация, замещения, изоляция.						
	<i>Практические занятия «Приёмы снятия психоэмоционального напряжения»</i> Представьте приёмы снятия психоэмоционального напряжения. <u>Применение методов снятия психоэмоционального напряжения в условиях конфликта.</u>		2				
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Подготовьте сообщение «Приемы снятия психоэмоционального напряжения». (1 прием на выбор)				1		
Тема 2.9. Типы конфликтных личностей	<i>Содержание учебного материала</i> Особенности поведения людей в конфликте. <u>Типы конфликтогенов.</u> Типы конфликтных личностей: демонстративный, ригидный, неуправляемый, сверхточный, бесконфликтный (Бородкин Ф.М., Коряк Н.М.); «паровой каток», «скрытый агрессор», «разгневанный ребенок», «жалобщик», «молчун». Особенности общения с конфликтными типами.	1					
	<i>Практические занятия «Особенности поведения с конфликтными личностями».</i> Проанализируйте предложенную классификацию типов конфликтных личностей. Определите методы и приёмы профилактики и разрешения конфликтных ситуаций с учетом типа конфликтной личности. Заполните таблицу «Особенности поведения с конфликтными личностями».		1				2
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Определите тип конфликтной личности, выберите оптимальный способ взаимодействия с данным типом (на примере предложенной ситуации).					2	
Тема 2.10. Методы воздействия на партнера	<i>Содержание учебного материала</i> Понятие «методы воздействия». <u>Методы воздействия на партнера:</u> способы убеждение (убеждение словом – разъяснение, доказательства, опровержение; убеждение делом – на личном опыте, на опыте других); внушение, заражение.	2				3	
	<i>Практические занятия «Убеждение партнера»</i>		2				

	Ролевое проигрывание «Убеждение партнера» (выбор ситуации и проигрывание в парах).					
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Приведите примеры приёмов убеждения				2	
Тема 2.11. Поведение секретаря в конфликтной ситуации	<i>Содержание учебного материала</i> Особенности взаимодействия секретаря с сотрудниками организации. Возможные конфликтные ситуации в деятельности секретаря. <u>Действия секретаря в конфликтных ситуациях.</u> Сглаживание конфликтных и сложных ситуаций межличностного взаимодействия (ПС)	1				3
	<i>Практические занятия «Решение практических ситуаций»</i> <u>Использование различных техник взаимодействия в конфликтных ситуациях и методы разрешения конфликтов.</u>		1			
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Подготовьтесь к контрольной точке.				2	
Раздел 3. Основы делового этикета Тема 3.1. Профессиональная этика	<i>Содержание учебного материала</i> Понятие «этика», «мораль», «профессиональная этика», «служебная этика». Виды этикета. Принципы делового этикета: этичность, удобство, целесообразность, экономичность, универсальность, эффективность. <u>Основные правила профессиональной этики и приемы делового общения в коллективе</u>	1				2
	<i>Практические занятия «Заповеди делового этикета»</i> Прокомментируйте шесть заповедей делового этикета, сформулированных Дж. Ягер.		1			
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Напишите эссе «Роль делового этикета в моей будущей профессии».				2	
Тема 3.2. Сущность и значение этики государственной службы	<i>Содержание учебного материала</i> Этика государственной службы. Этика государственной службы, как единство профессиональной этики, управленческой этики и этики замкнутых идеологизированных систем. Этические и моральные проблемы в практической	1				2

	<p>деятельности государственного служащего. Административная этика. Задачи административной этики. Блоки нравственных требований административной этики: нравственный идеал государства, моральные приоритеты государственного служащего, моральные принципы и нормы (общечеловеческого характера, внутриаппаратного поведения, нормы разрешения служебных конфликтов). <u>Особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций.</u></p>					
	<p><i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Проанализируйте блоки нравственных требований административной этики. Дополните перечень качеств моральных норм.</p>				1	
Тема 3.3. Основные этические требования к личности государственного служащего	<p><i>Содержание учебного материала</i> Профессиональный долг, профессиональная честь, профессиональное достоинство, профессиональная нравственность, профессиональная справедливость государственного служащего. Принципы профессиональной этики государственного служащего: гуманизма, оптимизма, патриотизма, человеколюбия, ответственности. Дисциплинарная ответственность государственных служащих. Общие принципы служебного поведения государственных служащих (Указ Президента РФ от 12.08.2002 г. №885)</p>	0,5				2
	<p><i>Практические занятия «Принципы профессиональной этики государственного служащего».</i> Проанализируйте НПД и выделите принципы профессиональной этики государственного служащего.</p>		1,5			
	<p><i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Составьте перечень НПД, предъявляющих этические требования к личности государственного служащего.</p>				2	
Тема 3.4. Этические нормы и правила поведения	<p><i>Содержание учебного материала</i> Нормативно-правовые документы, регламентирующие этические нормы и правила поведения государственных</p>	0,5				2

государственных служащих	служащих					
	<i>Практические занятия «Этический кодекс государственного служащего»</i> На основе анализа нормативно-правовых документов разработайте этический кодекс государственного служащего		1,5			
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Доработайте и оформите кодекс государственного служащего.				2	
Тема 3.5. Этика деловых отношений секретаря	<i>Содержание учебного материала</i> Прием на работу и собеседование: подготовка к встрече, процесс собеседования, представление нового сотрудника коллективу. Беседа с посетителем. Этика делового общения (ПС)	2				3
	<i>Практические занятия «Этика деловых отношений секретаря»</i> Ролевое проигрывание «Прием на работу», «Беседа с посетителем».		2			
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Подберите и проанализируйте ситуацию из профессиональной деятельности.				2	
Тема 3.6. Этикет и имидж делового человека	<i>Содержание учебного материала</i> <u>Нормы и правила делового этикета.</u> Основные принципы этикета приветствия и представления. Приветствие рукопожатием, жестами, словами. Обращения. Правила представления при знакомстве. Представление участников корпоративных вечеринок, деловых встреч. Одежда и аксессуары мужчины. Одежда и аксессуары женщины.	1				2
	<i>Практические занятия «Имидж делового человека»</i> Ролевое проигрывание «Приветствие и представление». <u>Соблюдение норм и правил делового этикета для организации эффективных коммуникаций и регуляции собственного поведения.</u>		1			
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Подготовьте сообщение по темам «Одежда и аксессуары мужчины». «Одежда и аксессуары женщины».				2	

Тема 3.7. Этика деловых переговоров	<i>Содержание учебного материала</i> Понятие «переговоры». Основная цель и виды переговоров. Подготовка переговоров. Основные правила делового этикета в процессе переговоров. <u>Требования, предъявляемые к организации рабочего места, ведение делового разговора, совещания.</u>	1				3
	<i>Практические занятия «Организация переговоров»</i> Деловая ситуация: «Организация переговоров». <u>Соблюдение норм и правил делового этикета для организации эффективных коммуникаций и регуляции собственного поведения.</u>		1			
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Заполните таблицу «Правила делового этикета в процессе переговоров».				1	
Тема 3.8. Этикет делового общения с иностранными партнерами	<i>Содержание учебного материала</i> Деловое общение с англичанами, французами, немцами, американцами, японцами, китайцами, итальянцами, партнерами из стран Скандинавии. <i>Практические занятия «Этикет делового общения с иностранными партнерами»</i> Представьте сообщение «Этикет делового общения с иностранными партнерами»		4			2
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Подготовьте сообщение «Этикет делового общения с иностранными партнерами» (1 национальность на выбор)				3	
Тема 3.9. Этикет в компьютерных сетях	<i>Содержание учебного материала</i> Особенности этикета в Интернете. Правила этикета в Интернете. Этика общения в рамках телеконференций, дискуссионных групп. Этика поведения в локальной компьютерной сети.	2				3
	<i>Практические занятия «Решение практических ситуаций»</i>		2			
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Проанализируйте собственную деятельность, определите, как вы учитываете правила этикета при работе в Интернете.				2	

Тема 3.10. Этика и этикет телефонного общения	<i>Содержание учебного материала</i> Телефонный этикет. Основные правила телефонного общения. Части телефонного разговора. Правила телефонного этикета секретаря фирмы.	1				3
	<i>Практические занятия «Телефонное общение»</i> Деловая ситуация: «Телефонное общение». <u>Установление контакта с собеседником, поддержание и развитие деловой беседы в процессе телефонных переговоров (ПС)</u>		1			
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Сформулируйте правила телефонного этикета секретаря фирмы.				2	
Тема 3.11. Деловые приёмы	<i>Содержание учебного материала</i> Приёмы. Виды приемов. Организация деловых приемов. <u>Правила организации приемов в офисе (ПС). Правила этикетного поведения во время деловых приемов.</u> Общие правила составления меню для приёмов. Подача блюд и напитков.	2				3
	<i>Практические занятия «Организация деловых приемов»</i> Ролевое проигрывание «организация деловых приёмов», «Подача блюд и напитков».		2			
	<i>Контрольные работы</i> Контрольная точка №3.			2		
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Охарактеризуйте виды приёмов. Разработайте памятку по подготовке деловых приёмов.				3	
Раздел 4. Речевой этикет Тема 4.1. Речевой этикет, его функции, история, национальная специфика	<i>Содержание учебного материала</i> Речевой этикет как принятая в определенной культуре совокупность требований к форме, содержанию, порядку, характеру и ситуативной уместности высказываний. Функции речевого этикета (контактоустанавливающая, конативная, регулирующая, эмотивная). Речевой этикет в исторической и этнокультурной перспективе. Принципы русской речевой этики: умение выслушать собеседника, краткость в беседе, одобрение хвалы и осуждение хулы, одобрение правды и осуждение лжи.	2				2

	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Анализ этикетной ситуации с точки зрения реализуемых этикетными формулами функций				1	
Тема 4.2. Основные понятия речевого этикета	<i>Содержание учебного материала</i> Этикетная роль (постоянные роли, относительно постоянные роли, переменные роли; этикет в семье; социально-стереотипное общение; языковой вкус; чувство меры). Этикетный жанр. Этикетная формула. Этикетный сигнал. Этикетная тема. Этикетная ситуация. <u>Правила речевого этикета (ПС)</u>	2				2
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Разработка буклета «Этикетные темы для беседы с посетителями и коллегами»; характеристика этикетной роли специалиста по ДОУ				1	
Тема 4.3. Этикетные ситуации приветствия и прощания.	<i>Содержание учебного материала</i> Тематические группы синонимических стереотипов. Базовый стереотип и его признаки. Анализ небазовых этикетных стереотипов с точки зрения функционально-стилистической (разговорный – книжный; деловой, научный и пр.), эмоционально-экспрессивной (нейтральное – низкое, нейтральное – высокое и др.). Неязыковые стереотипы приветствия и прощания. Реализация формул в условиях официального и непринужденного общения. Письменные варианты стереотипов приветствия и прощания.	1				2
	<i>Практические занятия</i> Решение профессиональных ситуаций		1			
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Составление таблицы «Этикетные стереотипы приветствия и прощания в условиях официального общения (с коллегами и посетителями)»				1	
Тема 4.4. Этикетные ситуации обращения	<i>Содержание учебного материала</i> Обращение как первоэлемент речевого этикета, обеспечивающее начало контакта с собеседником. Номинации, функционирующие как обращение. Собственные имена, имена	1				

	родства – мать, отец, тетя и пр. Наименование социальных отношений. Обращение к знакомым и незнакомым людям. Обращение в официальной обстановке и в непринужденной. Стереотип привлечения внимания как синоним обращения. Прозвища и границы дозволенного. Интонационное оформление. Письменные варианты.					
	<i>Практические занятия</i> Решение профессиональных ситуаций		1			
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Составление таблицы «Обращение в российской деловой культуре (к знакомым/незнакомым; русским/иностранцам)»				1	
Тема 4.5. Этикетная ситуация знакомства	<i>Содержание учебного материала</i> Знакомство как отношение между людьми, знающими друг друга, установление таких отношений. Стереотипы знакомства и их роль в установлении контакта. Тематическая группа, базовая формула и синонимы стереотипов знакомства. Уловки, используемые для знакомства. Знакомство и отказ/знакомство и согласие. Знакомство с посредником и без. Ситуация знакомства в письме.	1				3
	<i>Практические занятия</i> Решение профессиональных ситуаций		1			
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Составление таблицы «Этикетные формулы знакомства на официальных приемах и в офисе»; составление рекомендаций «Правила знакомства в офисе»				1	
Тема 4.6. Этикетная ситуация приглашения	<i>Содержание учебного материала</i> Ситуации общения, предполагающие приглашение. Приглашение знакомого и незнакомого. Официальное приглашение. Тематическая группа, базовая формула и синонимические варианты приглашений. Интонационное оформление. Этикетное поведение адресата приглашения (приглашение и согласие, приглашение, извинение и отказ). Письмо-приглашение.	1				3
	<i>Практические занятия</i>		1			

	Решение профессиональных ситуаций					
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Составление таблицы «Этикетные формулы приглашения знакомых и незнакомых», создание письма-приглашения в соответствии с предъявляемыми требованиями				1	
Тема 4.7. Этикетные ситуации поздравления и пожелания	<i>Содержание учебного материала</i> Этикетное поведение на официальных и неофициальных торжествах. Этикетное поведение адресата поздравления. Тематические группы стереотипов поздравления и пожелания. Базовые формулы и синонимические варианты. Жанры этических ситуаций поздравления и пожелания. Письменные варианты стереотипов.	1				3
	<i>Практические занятия</i> Решение профессиональных ситуаций		1			
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Составление таблицы «Этикетные формулы поздравления и пожелания», примеры официальных поздравлений и пожеланий человеку и организации.				1	
Тема 4.8. Этикетные ситуации одобрения-комплимента	<i>Содержание учебного материала</i> Женский и мужской этикет. Compliment и похвала в адрес лиц мужского пола как уверение значительности. Фактор возраста. Тематические группы стереотипов одобрения и комплимента. Базовые формулы и стилистические варианты. Нестандартные комплименты. Письменные варианты комплиментов и одобрений.	1				3
	<i>Практические занятия</i> Решение профессиональных ситуаций		1			
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Привести примеры деловых и светских комплиментов различных видов для мужчины и женщины				1	
Тема 4.9. Этикетные ситуации приказа и просьбы	<i>Содержание учебного материала</i> Понятие об императивных демократических стилях общения. Стиль устранения и стиль дружеского расположения. Интонационное оформление приказа, просьбы. Базов формулы	1				3

	и синонимические варианты. Официальное распоряжение. Устный приказ в типовых ситуациях. Дружеская просьба. Документальное оформление приказа и просьбы.					
	<i>Практические занятия</i> Решение профессиональных ситуаций		1			
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Создание распоряжения, приказа, письма-просьбы человеку и организации, создание устной просьбы (прямой и косвенной) к коллеге и начальнику				1	
Тема 4.10. Этикетные ситуации совета и предложения	<i>Содержание учебного материала</i> Совет в качестве указания Предложение как представление на обсуждение вопроса, задачи. Уместность совета и предложения. Личный совет. Публичное предложение. Интонационное оформление. Тематические группы, базовые формулы, синонимические варианты советов и предложений. Жанры этикетной ситуации предложения.	1				3
	<i>Практические занятия</i> Решение профессиональных ситуаций		1			
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Составление таблицы «Этикетные формулы совета и предложения», создание письма-предложения организации, создание устного совета и предложения коллеге и посетителю				1	
Тема 4.11. Этикетные ситуации согласия и отказа	<i>Содержание учебного материала</i> Этикет слушающего. Согласие и соглашательство. Частичное и полное согласие и отказ. Разумный компромисс. Тематические группы стереотипов, базовые формулы и синонимические варианты согласия и отказа. Жанры этикетных ситуаций согласия и отказа.	1				3
	<i>Практические занятия</i> Решение профессиональных ситуаций		1			
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Создание письма-отказа, письма-согласия человеку и организации, создание устного отказа (прямого и косвенного) коллеге, начальнику и посетителю				1	

Тема 4.12. Этикетные ситуации благодарности и извинения	<i>Содержание учебного материала</i> Этикет правого и виноватого. Тематические группы. Анализ базовых формул и синонимических вариантов. Благодарность официальная и неофициальная. Адресат благодарности, модель благодарности. Извинение официальное и неофициальное. Интонационное оформление извинения. Благодарственное письмо. Письмо-извинение. Письменные варианты благодарности и извинения.	1				3
	<i>Практические занятия</i> Решение профессиональных ситуаций		1			
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Создание письма-благодарности, письма-извинения, создание устных форм благодарности (коллеге, начальнику) и извинения (начальнику, посетителю)				1	
Тема 4.13. Речевой этикет электронной деловой переписки	<i>Содержание учебного материала</i> Принципы деловой переписки, их сущность и роль в достижении цели. Деловое письмо и имидж человека и (или) организации. Основные жанры электронных деловых писем. Основные этикетные формулы, используемые в электронной деловой переписке. Письмо-агрессия и правила ответа на него.	2				3
	<i>Практические занятия</i> Решение профессиональных ситуаций		2			
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Создание электронного письма-предложения, письма-извинения. Ответ на письмо-агрессию.				1	
Тема 4.14. Речевой этикет телефонного общения	<i>Содержание учебного материала</i> Телефонная коммуникация и ее особенности. Композиция телефонного разговора, основные элементы. Правила телефонного общения для говорящего и слушающего. Основные формулы речевого этикета, необходимые для успешной организации телефонного общения	1				3
	<i>Практические занятия</i> Решение профессиональных ситуаций		3			
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i>				1	

	Организация телефонных переговоров с начальником, коллегой, клиентом, неизвестным адресатом.					
Тема 4.15. Этикетные ситуации деловых приемов	<i>Содержание учебного материала</i> Деловой прием как особая разновидность конференстных мероприятий. Этикетные ситуации, темы, жанры и формулы, характерные для деловых приемов различных видов. Речь по случаю как один из обязательных этикетных жанров.	1				3
	<i>Практические занятия</i> Решение профессиональных ситуаций		3			
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Определение перечня этикетных тем для различных видов приемов, создание тостов для приемов с представителями разных государств, «женских приемов» Подготовка к экзамену				1	
		58	71	4		67
		133				
	Всего	200				

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ **ОП.06 Профессиональная этика и психология делового общения**

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

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

Оборудование учебного кабинета:

Комплект ученической мебели на 26 чел., доска магнитно – меловая, персональный компьютер Samsung, проектор, интерактивная доска, информационные стенды.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

Собольников В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474165> 2-е изд., пер. и доп. Учебное пособие для СПО

Дополнительные источники

Кольшкіна Т. Б. Деловая культура : учебное пособие для среднего профессионального образования / Т. Б. Кольшкіна, И. В. Шустина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 163 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08027-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471479>

Этикет от А до Я. URL: www.etiket.ru/official/official_etiquette.html

Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. А. Литвинюк [и др.] ; под редакцией А. А. Литвинюка. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 498 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01594-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469678> 2-е изд., пер. и доп. Учебник и практикум для СПО

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 выполнение обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - применять в профессиональной деятельности приёмы делового общения; - использовать различные техники взаимодействия в конфликтных ситуациях и методы разрешения конфликтов; - применять методы снятия психоэмоционального напряжения в условиях конфликта; - соблюдать нормы и правила делового этикета для организации эффективных коммуникаций и регуляции собственного поведения; - строить общение с учетом особенностей русского этикета; - оценивать этикетную ситуацию для выбора стратегии и тактики речевого этикетного поведения, соблюдать этические принципы и правила общения. 	<ul style="list-style-type: none"> - наблюдение за выполнением практического задания, - участие в ролевом проигрывании деловых ситуаций - анализ этикетной ситуации - решение профессиональных ситуаций - составление рекомендаций - создание устных и письменных этикетных высказываний;
<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; - виды конфликтов и причины их возникновения, типы конфликтогенов; - стратегии поведения в конфликте; - действия секретаря в конфликтных ситуациях; - методы воздействия на партнера, способы убеждения; - нормы и правила делового этикета; - принципы эффективных коммуникаций на основе вербальных и невербальных способов общения; - требования, предъявляемые к организации рабочего места, ведению делового разговора, совещания; - правила этикетного поведения во время деловых приемов; - основные понятия речевого этикета, жанровые особенности русского этикета; - стратегию и тактику речевого этикетного поведения, этические принципы и правила общения. 	<ul style="list-style-type: none"> - тестирование - анализ видеосюжета - письменный опрос - решение профессиональных ситуаций с обоснованием

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 603332450510203670830559428146817986133868576006

Владелец Кочнева Елена Николаевна

Действителен с 28.02.2022 по 28.02.2023