

**МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА»
(РУТ (МИИТ))**

Институт международных транспортных коммуникаций



Рабочая программа учебной дисциплины,
как компонент образовательной программы
среднего профессионального образования -
программы СПО
по специальности
Документационное обеспечение управления и
архивоведение,
утвержденная председателем учебно-
методической комиссии РУТ (МИИТ)
Моргуновой Г.А.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**ОП.06 Профессиональная этика и психология делового общения
по специальности - 46.02.01 «Документационное обеспечение управления и
архивоведение»**

Рабочая программа
учебной дисциплины в виде электронного документа
выгружена из единой корпоративной информационной
системы управления университетом и соответствует
оригиналу

Простая электронная подпись, выданная РУТ (МИИТ)
ID подписи: 10231 Дата: 09.06.2022
Подписал: председатель учебно-методической
комиссии Моргунова Галина Анатольевна

ОДОБРЕНА

Предметной (цикловой) комиссией

Протокол от «09» июня 2022 г. №
6/ИМТК

Председатель



Г.А. Моргунова

Разработана в соответствии с
Федеральным государственным
образовательным стандартом среднего
профессионального образования по
специальности 46.02.01
«Документационное обеспечение
управления и архивоведение».

СОГЛАСОВАНО

УТВЕРЖДЕНО

Председатель учебно-методической
комиссии



Г.А. Моргунова

«»

Протокол от «09» июня 2022 г. № 6

Составитель:

Ольшанская Людмила Владимировна - доцент кафедры «Международные отношения и геополитика транспорта»

Рецензенты:

Егоров Владимир Павлович

Врио директора РГАНТД П. А. Кюнг

Руководитель Канцелярии Департамента документации и контроля

Центрального аппарата Политической партии СПРАВЕДЛИВАЯ РОССИЯ

С. В. Санина

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ЦИКЛА ОП.06 Профессиональная этика и психология делового общения**

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.06

Профессиональная этика и психология делового общения

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа дисциплины ОП.06 "Профессиональная этика и психология делового общения" является частью основной профессиональной образовательной программы ФГОС СПО и разработана в соответствии ФГОС СПО по специальности 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина относится к циклу ОП программы подготовки специалистов среднего звена, направлена на формирование профессиональных и общих компетенций.

Перечень формируемых результатов освоения образовательной программы (компетенций) в результате обучения по дисциплине:

- 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 1.2 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.

1.3. Цели и задачи дисциплины — требования к результатам освоения дисциплины

Обучение по дисциплине цикла . предполагает, что по его результатам обучающийся будет:

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.

Уметь

? применять в профессиональной деятельности приемы делового общения;

1.4. Количество часов на освоение рабочей программы дисциплины

Максимальной учебной нагрузки обучающегося 96 часов, в том числе:

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

1.5. Использование часов вариативной части ПССЗ

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной работы | Объем часов |
|--|--------------------|
| Максимальная учебная нагрузка (всего) | 96 |
| Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего) | 64 |
| в том числе: | |
| Лекция | 42 |
| Практическое занятие | 22 |
| Самостоятельная работа обучающегося (всего) | 32 |
| в том числе: | |
| Самостоятельная работа | 32 |
| Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета | |

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

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, формы организации деятельности обучающихся | Кол-во часов | Уровень освоения | Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы |
|--|--|--------------|------------------|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Раздел Психология и этика делового общения | | 94 | | |
| Тема 1.1 Психология и этика делового общения как наука | Содержание учебного материала: Предмет, основные категории и задачи психологии и этики делового общения. Этикет в практике деловых отношений. Теоретические предпосылки становления психологии и этики делового общения. | 6 | 2 | ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5, ПК 1.6, ПК 1.8 |
| | Самостоятельная работа Подготовка сообщений по темам: «Повседневный этикет». | 2 | 2 | |
| Тема 1.2 Профессионализм в секретарской работе | Содержание учебного материала: Этика и этикет в секретарской работе. Главная роль секретаря. Этика взаимных отношений с руководителем. | 4 | 2 | ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5, ПК 1.6, ПК 1.8 |
| | Самостоятельная работа Составление словаря важнейших терминов и понятий по психологии и этике делового общения. | 2 | 2 | |
| Тема 1.3 Встреча посетителей в офисе | Содержание учебного материала: Организация приема посетителей. Приветствие визитера и секретаря. Выбор приемлемой дистанции приобщении секретаря и посетителя. | 6 | 2 | ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5, ПК 1.6, ПК 1.8 |
| | Практическое занятие Деловая игра «Прием посетителей» | 2 | 2 | |

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, формы организации деятельности обучающихся | Кол-во часов | Уровень освоения | Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы |
|--|--|--------------|------------------|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | Самостоятельная работа Составление кластера «Правила делового этикета» | 2 | 2 | |
| Тема 1.4 Деловые беседы с посетителями | Содержание учебного материала: Основные этапы деловой беседы. Правила ведения деловой беседы секретарем. | 8 | 2 | ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5, ПК 1.6, ПК 1.8 |
| | Практическое занятие Психологическое тестирование «Самооценка практических навыков искусства общения и решения конкретных деловых ситуаций» | 2 | 2 | |
| | Самостоятельная работа Составление методической копилки «Заповеди делового этикета» | 2 | 2 | |
| Тема 1.5 Этика и этикет телефонного | Содержание учебного материала: Основные правила телефонного общения. Принципы этики общения по телефону. Правила телефонного этикета секретаря фирмы. Норма телефонного разговора секретаря клиентом фирмы. Шаблонные фразы в практике телефонного разговора с клиентами фирмы. | 10 | 2 | ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5, ПК 1.6, ПК 1.8 |
| | Практическое занятие Построение схемы делового общения секретаря по телефону (в соответствии с общеевропейским стандартом) Тренинг «Если у вас зазвонил телефон...» | 2 | 2 | |
| | Самостоятельная работа Составление правил телефонного этикета секретаря: «Когда звонят вам», «Когда звоните вы» Конспектирование: Принципы этики общения по телефону | 4 | 2 | |

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, формы организации деятельности обучающихся | Кол-во часов | Уровень освоения | Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы |
|---|--|--------------|------------------|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Тема 1.6 Этикет и имидж делового | Содержание учебного материала: Понятие имиджа и функции. Форма и содержание имиджа. Этикет приветствия и представленияи его принципы. | 6 | 2 | ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5, ПК 1.6, ПК 1.8 |
| | Практическое занятие Составление правил этикета при формировании имиджа делового человека | 2 | 2 | |
| | Практическое занятие Составление правил этикета при формировании имиджа делового человека | 2 | 2 | |
| Тема 1.7 Этика делового общения | Содержание учебного материала: Понятие делового общения. Правила делового этикета. Виды делового общения, содержание и средства. Структура и функции общения. | 4 | 2 | ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5, ПК 1.6, ПК 1.8 |
| Тема 1.8 Невербальные средства общения | Содержание учебного материала: Невербальное поведение человека. Классификация невербальных средств общения. Науки, изучающие невербальные средства общения. Поза, жесты, походка. | 10 | 2 | ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5, ПК 1.6, ПК 1.8 |
| | Практическое занятие Психологическое тестирование «О чем говорят жесты?» Самоанализ «Улыбка и характер» | 2 | 2 | |
| | Самостоятельная работа Подготовка сообщений по темам: Основы графологии Основы физиогномики Основы кинесики | 4 | 2 | |
| Тема 1.9 Диалоговое общение | Содержание учебного материала: Деловая беседа. Структура. Правила ведения деловой беседы. Деловые переговоры. Виды переговоров. Подготовка к | 18 | 2 | ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ПК 1.2, ПК 1.3, |

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, формы организации деятельности обучающихся | Кол-во часов | Уровень освоения | Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы |
|---|--|--------------|------------------|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | переговорам. Приемы и тактика ведения переговоров. Этические приемы ведения переговоров. Деловые совещания. Разновидности совещаний. Требования, предъявляемые к совещаниям. | | | ПК 1.4, ПК 1.5, ПК 1.6, ПК 1.8 |
| | Практическое занятие Психологическое тестирование «Ведущая репрезентативная система» Определение системы модальностей собеседника. Определение степени самоконтроля в общении. | 6 | 2 | |
| | Самостоятельная работа Разработка рекомендаций и советов по практике делового общения. Подборка рекомендаций опытных специалистов для эффективных переговоров. Конспектирование советов по поводу спорных ситуаций Дейла Карнеги. | 6 | 2 | |
| Тема 1.10 Виды и техника слушания | Содержание учебного материала: Нерефлексивное (пассивное) слушание. Рефлексивное (активное) слушание. Эмпатическое слушание и его правила. | 10 | 2 | ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5, ПК 1.6, ПК 1.8 |
| | Практическое занятие Разработка рекомендаций «Как надо и не надо слушать» | 2 | 2 | |
| | Самостоятельная работа Составление памятки: Правила эмпатического слушания | 4 | 2 | |
| Тема 1.11 Конфликт и конфликтные ситуации | Содержание учебного материала: Правила поведения в условиях конфликта. Методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта. | 6 | 2 | ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5, ПК 1.6, ПК 1.8 |
| | Самостоятельная работа Разработка кодекса поведения в конфликте. | 4 | 2 | |

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, формы организации деятельности обучающихся | Кол-во часов | Уровень освоения | Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы |
|--|---|--------------|------------------|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Тема 1.12 Деловой этикет и толерантность | Содержание учебного материала: Учет национальных традиций и обычаев при общении людей. Деловая толерантность в международном общении. | 6 | 2 | ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5, ПК 1.6, ПК 1.8 |
| | Самостоятельная работа Составление буклета «В мире мудрых мыслей» (по вопросам деловой этики) | 2 | 2 | |
| | Всего: | 94 | | |

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Учебная дисциплина . реализуется в учебном кабинете социально-экономических дисциплин.

Минимально необходимое материально-техническое обеспечение включает в себя: компьютер, проектор, стенды

Технические средства обучения:

"Системный блок Intel(R) Core(TM) i3-6100 CPU @ 3.70Hz, 3.70Hz ОЗУ 8Gb -1 шт.

Монитор DELL 24.1 U2415 /1920x1200/ HDMI x2/DisplayPort/Mini DisplayPort/USBx2-1шт.

Клавиатура -1 шт.

Мышь -1 шт.

Проектор EPSON -1шт.

Экран для проектора Digis Optimal-B -1шт.

Стенды 4 шт. "

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

| № п/п | Библиографическое описание |
|-------|---|
| 1 | А. А. Скворцов А. А. Этика : учебник для среднего профессионального образования Юрайт 2922 |
| 2 | В. В. Собольников, Н. А. Костенко Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования Юрайт 2922 |

Дополнительные источники:

| № п/п | Библиографическое описание |
|-------|--|
| 1 | Н. Ю. Родыгина Этика деловых отношений : учебник и практикум для среднего профессионального образования Юрайт 2022 |
| 2 | Е. И. Рогов Этика и психология профессиональной деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования Юрайт 2022 |

Интернет-ресурсы

<http://www.syntone.ru/library/books/content/2367.html>

http://ru.wikipedia.org/wiki/Учебная_дисциплина

<http://www.yugzone.ru/info/psikhologiya-delovogo-obsheniya>

<http://www.ozon.ru/context/detail/id/4523328/>

http://www.i-u.ru/biblio/archive/morosov_delovaja/04.aspx

Периодические печатные издания

<https://rpj.ru.com/index.php/rpj>

<https://newidey.ru/category/psixologiya-biznesa/>

3.3. Сопровождение реализации образовательной программы с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий

Освоение программы может проводиться с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ) при наличии объективных уважительных причин и/или обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажорных обстоятельств), препятствующих обучающимся и/или преподавателям лично присутствовать при проведении занятия.

В этом случае допускается проводить занятие удаленно в соответствии с расписанием, утвержденным руководителем структурного подразделения на платформах: MS Teams (предпочтительно), Zoom и прочие (при согласовании с руководством).

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ЦИКЛА

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется педагогическим работником в процессе проведения аудиторных занятий, что позволяет проверить у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения регламентированы соответствующим Фондом оценочных средств (ФОС) по учебной дисциплине цикла ОП.06 "Профессиональная этика и психология делового общения".