

**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 директором института РУТ  
(МИИТ) Карапетянц И.В.

**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: 378449 Дата: 10.06.2021  
Подписал: директор института Карапетянц Ирина  
Владимировна

ОДОБРЕНА  
Предметной (цикловой) комиссией  
Протокол от «10» июня 2021 г. № 1  
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

Председателем цикловой комиссии



Г.А. Моргунова

«10» июня 2021 г.

УТВЕРЖДЕНО

Председатель учебно-методической  
комиссии



Г.А. Моргунова

Протокол от «10» июня 2021 г. № 7

**Составитель:**

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

**Рецензенты:**

С.В. Санина - руководитель Канцелярии Департамента документации и контроля Центрального Аппарата Политической партии СПРАВЕДЛИВАЯ РОССИЯ

## **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 ОП.06 "Профессиональная этика и психология делового общения" 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**

Вариативные часы образовательной программы на дисциплину не выделены.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем дисциплины и виды учебной работы

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
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 экзамена	

## 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
<b>Раздел Психология и этика делового общения</b>		<b>94</b>		
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.	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 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.	2	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.	2	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.	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
	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.	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
	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.	2	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.	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
	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	6	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.	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
	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.	2	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.	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 буклета «В мире мудрых мыслей» (по вопросам деловой этики)	2	2	
	<b>Всего:</b>	<b>94</b>		

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

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

Учебная дисциплина ОП.06 "Профессиональная этика и психология делового общения" 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://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](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".