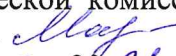


МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА (РУТ (МИИТ))
Колледж международных транспортных коммуникаций

СОГЛАСОВАНО

Председатель
учебно-методической комиссии
Моргунова Г. А. 
« 10 » июня 20 21 г.

УТВЕРЖДЕНО


Директор ИМТК РУТ (МИИТ)
Карапетянц И. В. 
« 10 » июня 20 21 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.06 Профессиональная этика и психология делового общения
Специальность среднего профессионального образования:
46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение,
базовой подготовки
Квалификация:
Специалист по документационному обеспечению управления, архивист
Форма обучения
Очная
Срок обучения 2 г. 10 мес.

Составитель Ольшанская Людмила Владимировна

ОДОБРЕНО

Председатель предметной комиссии
Моргунова Г. А. 
« 10 » июня 20 21 г.

г. Москва, 2021 г.

Содержание

1. Паспорт рабочей программы дисциплины

- 1.1. Область применения программы
- 1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы
- 1.3. Цели и задачи дисциплины, требования к результатам освоения дисциплины
- 1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины

2. Структура и содержание дисциплины

- Объем дисциплины и виды учебных занятий
- Тематический план и содержание дисциплины

Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины

3. Условия реализации рабочей программы дисциплины

- 3.1. Образовательные технологии
- 3.2. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению
- 3.3. Информационное обеспечение обучения

4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Профессиональная этика и психология делового общения

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) ФГАОУ ВО «Российский университет транспорта (РУТ (МИИТ))» по специальности среднего профессионального образования 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение

1.2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Профессиональная этика и психология делового общения относится к общепрофессиональным дисциплинам профессионального цикла ОП.06.

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

В результате освоения дисциплины обучающийся обладает общими компетенциями, включающими в себя способность:

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. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК.4 Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения 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 Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий

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

обладает профессиональными компетенциями:

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.

В результате освоения дисциплины обучающийся

умеет:

– применять в профессиональной деятельности приемы делового общения;

знает:

– 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.

1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 96 часа, в том числе:

– обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 64 часа;

– самостоятельной работы обучающегося 32 часов.

2. Структура и содержание дисциплины

2.1. Объем дисциплины и виды учебных занятий

Вид учебных занятий	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	96
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	64
в том числе:	
теоретическое обучение	42
практические занятия	22
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	32
в том числе:	
Написание реферата, сообщений	
Составление презентации	
Форма промежуточной аттестация	Экзамен

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Тема 1. Психология и этика делового общения как наука	Содержание учебного материала	4	
	1. Предмет, основные категории и задачи психологии и этики делового общения. Этикет в практике деловых отношений.		2
	2. Теоретические предпосылки становления психологии и этики делового общения.		2
	Самостоятельная работа: Подготовка сообщений по темам: «Повседневный этикет».	2	
Тема 2. Профессионализм в секретарской работе.	Содержание учебного материала	2	
	1. Этика и этикет в секретарской работе. Главная роль секретаря. Этика взаимных отношений с руководителем.		2
	Самостоятельная работа: Составление словаря важнейших терминов и понятий по психологии и этике делового общения.	2	
Тема 3. Встреча посетителей в офисе.	Содержание учебного материала	2	
	1. Организация приема посетителей. Приветствие визитера и секретаря. Выбор приемлемой дистанции при общении секретаря и посетителя.		3
	Практическое занятие 1	2	
	1. Деловая игра «Прием посетителей»		
	Самостоятельная работа: Составление кластера «Правила делового этикета»	2	
Тема 4. Деловые беседы с посетителями	Содержание учебного материала	4	
	1. Основные этапы деловой беседы. Правила ведения деловой беседы секретарем.		2
	Практическое занятие 2	2	
	1. Психологическое тестирование «Самооценка практических навыков искусства общения и решения конкретных деловых ситуаций»		
	Самостоятельная работа: Составление методической копилки «Заповеди делового этикета»	2	
Тема 5. Этика и этикет телефонного общения	Содержание учебного материала	4	
	1. Основные правила телефонного общения. Принципы этики общения по телефону.		3
	2. Правила телефонного этикета секретаря фирмы. Норма телефонного разговора секретаря с клиентом фирмы. Шаблонные фразы в практике телефонного разговора с клиентами фирмы.		2
	Практические занятия 3, 4	4	
	1. Построение схемы делового общения секретаря по телефону (в соответствии с общеевропейским стандартом)		
	2. Тренинг «Если у вас зазвонил телефон...»		
Самостоятельная работа: Составление правил телефонного этикета секретаря:	4		

	«Когда звонят вам», «Когда звоните вы» Конспектирование: Принципы этики общения по телефону		
Тема 6. Этикет и имидж делового человека	Содержание учебного материала	2	2
	1. Понятие имиджа и функции. Форма и содержание имиджа. Этикет приветствия и представления и его принципы.		
	Практическое занятие 5	2	
	1. Составление правил этикета при формировании имиджа делового человека.		
	Самостоятельная работа:	2	
Подготовка докладов по теме «Этикет и имидж делового человека»			
Тема 7. Этика делового общения	Содержание учебного материала	4	2
	1. Понятие делового общения. Правила делового этикета. Виды делового общения, содержание и средства. Структура и функции общения.		
Тема 8. Невербальные средства общения	Содержание учебного материала	4	2
	1. Невербальное поведение человека. Классификация невербальных средств общения. Науки, изучающие невербальные средства общения. Поза, жесты, походка.		
	Практическое занятие 6	2	
	1. Психологическое тестирование «О чем говорят жесты?» Самоанализ «Улыбка и характер»		
	Самостоятельная работа:	4	
Подготовка сообщений по темам: Основы графологии Основы физиогномики Основы кинесики			
Тема 9. Диалоговое общение	Содержание учебного материала	6	2
	1. Деловая беседа. Структура. Правила ведения деловой беседы.		
	2. Деловые переговоры. Виды переговоров. Подготовка к переговорам. Приемы и тактика ведения переговоров. Этические приемы ведения переговоров.		
	3. Деловые совещания. Разновидности совещаний. Требования, предъявляемые к совещаниям.	6	
	Практические занятия 7, 8, 9		
	1. Психологическое тестирование «Ведущая репрезентативная система»		
	2. Определение системы модальностей собеседника.		
	3. Определение степени самоконтроля в общении.		
	Самостоятельная работа:	6	
	Разработка рекомендаций и советов по практике делового общения.		
Подборка рекомендаций опытных специалистов для эффективных переговоров. Конспектирование советов по поводу спорных ситуаций Дейла Карнеги.			
Тема 10. Виды и техника слушания	Содержание учебного материала	4	2
	1. Нереплексивное (пассивное) слушание. Реплексивное (активное) слушание. Эмпатическое слушание и его правила.		
	Практическое занятие 10	2	
	1. Разработка рекомендаций «Как надо и не надо слушать»		
	Самостоятельная работа:	4	

	Составление памятки: Правила эмпатического слушания		
Тема11. Конфликт и конфликтные ситуации	Содержание учебного материала	2	
	1. Правила поведения в условиях конфликта. Методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта.		2
	Практическое занятие 11	2	
	1. Анализ производственных ситуаций по выходу из конфликта.		
	Самостоятельная работа: Разработка кодекса поведения в конфликте.	2	
Тема12. Деловой этикет и толерантность	Содержание учебного материала	2	
	1. Учет национальных традиций и обычаев при общении людей. Деловая толерантность в международном общении.		2
	Самостоятельная работа: Составление буклета «В мире мудрых мыслей» (по вопросам деловой этики)	2	
Всего		96	

Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Образовательные технологии

Образовательные технологии, используемые при реализации различных видов учебных занятий и дающие наиболее эффективные результаты освоения дисциплины :

- информационно - коммуникационная;
- личностно - ориентированная;
- проблемного обучения

В соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение реализация компетентностного подхода предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий.

Активные и интерактивные формы проведения занятий, используемые в учебном процессе

Семестр	Вид занятия*	Используемые активные и интерактивные формы проведения занятий
1 семестр	ТО	<i>Проблемная лекция. Лекция «пресс - конференция». Лекция с разбором конкретных ситуаций Дискуссия</i>
	ПЗ	<ul style="list-style-type: none">– Применение электронных образовательных ресурсов;– Компьютерные симуляции;– Деловые и ролевые игры;- Разбор конкретных ситуаций

* ТО – теоретическое обучение, ПЗ – практические занятия,

3.2. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Аудитория 12303

Кабинет профессиональной этики и психологии делового общения

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.

Учебная мебель – столы и стулья на 25 посадочных мест.

Стенды – 4 шт.

Кабинет для проведения занятий лекционного и семинарского типа

Аудитория 12203

Библиотека, читальный зал (специализированный кабинет), оборудованный компьютерами с выходом в сеть Интернет.

10 рабочих мест, в том числе 5 мест, оборудованных компьютерами для самостоятельной работы студентов с выходом в Internet - моноблоки Acer Intel(R) Celeron(R) CPU N2930 @ 1.83Hz, 1.83Hz ОЗУ 4Gb, клавиатуры, мыши.

1 ПК для сотрудников, Lenovo Intel(R) Pentium(R) CPU G2030 @ 3.00Hz, 3.00Hz ОЗУ 4Gb, многофункциональное устройство HP LaserJet Pro MFP M125rnw - 1шт.

Аудитория 12304

Кабинет самоподготовки

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.

Учебная мебель

3.3. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Скворцов, А. А. Этика : учебник для среднего профессионального образования / А. А. Скворцов. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 322 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11971-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489597> (дата обращения: 17.01.2022).
2. 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, 2022. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/493968> (дата обращения: 17.01.2022).

Дополнительные источники:

1. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 431 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11048-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477850> (дата обращения: 17.01.2022).
2. Этика и психология профессиональной деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. И. Рогов [и др.] ; под общей редакцией Е. И. Рогова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 509 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11054-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475688> (дата обращения: 17.01.2022).

Интернет – ресурсы:

1. <http://www.syntone.ru/library/books/content/2367.html>
2. http://ru.wikipedia.org/wiki/Учебная_дисциплина
3. <http://www.yugzone.ru/info/psikhologiya-delovogo-obsheniya>
4. <http://www.ozon.ru/context/detail/id/4523328/>
5. http://www.i-u.ru/biblio/archive/morosov_delovaja/04.aspx
6. <https://newidey.ru/category/psixologiya-biznesa/>
7. <https://rpj.ru.com/index.php/rpj>

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 выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умения:	

применять в профессиональной деятельности приемы делового общения	практические задания, ролевые игры
Знания:	
основные правила профессиональной этики и приемы делового общения в коллективе	тестирование, практические задания
особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций	практические задания, деловые игры

Результаты обучения (освоенные компетенции)	Основные показатели оценки результатов	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.2. Осуществлять работу по подготовке и проведению совещаний, деловых встреч, приемов и презентаций.	Подготовка предварительной сметы расходов Планирование работы по подготовке и проведению совещаний, деловых встреч, приемов. Подготовка проектов договоров лизинга, аренды и т.д. Разработка презентаций с использованием технико-экономические показатели деятельности организации.	тестирование; оценка результатов выполнения практических заданий; экспертная оценка решения ситуативных задач;
ПК 1.3. Осуществлять подготовку деловых поездок руководителя и других сотрудников организации.	Обработка документов и материалов по результатам поездки руководителя. Оформление авансовых отчетов руководителя. Оформление командировочных документов.	тестирование; оценка результатов выполнения практических заданий; экспертная оценка решения ситуативных задач;
ПК 1.4. Организовывать рабочее место секретаря и руководителя	Проектирование АРМ секретаря и руководителя	устный опрос; тестирование; оценка результатов выполнения практических работ; оценка результатов выполнения самостоятельной работы студентов; зачет.
ПК 1.5. Оформлять и регистрировать организационно-распорядительные документы, контролировать сроки их исполнения	Оформление и регистрация ОРД. Предварительное рассмотрение входящих документов.	устный опрос; тестирование; оценка результатов выполнения практических работ; оценка результатов выполнения самостоятельной работы студентов; зачет.
ПК 1.6. Обращивать входящие и исходящие	Контролирование сроков исполнения документов.	устный опрос; тестирование;

документы, систематизировать их, составлять номенклатуру дел и формировать документы в дела.	Систематизация документов и формирование дел. Подготовка номенклатуры дел организации	оценка результатов выполнения практических работ; оценка результатов выполнения самостоятельной работы студентов; зачет.
ПК 1.8. Осуществлять телефонное обслуживание, принимать и передавать факсы.	Осуществление маршрутизации посетителей	устный опрос; тестирование; оценка результатов выполнения практических работ; оценка результатов выполнения самостоятельной работы студентов; зачет.
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Определение основных микро- и макроэкономических категории и показателей, методов их расчета.	тестирование; оценка результатов выполнения практических заданий; экспертная оценка решения ситуативных задач;
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Выполнять поручения руководства по проведению оценки эффективности деятельности организации	экспертная оценка решения ситуативных задач;
ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.	Проектирование производственного процесса. Разработка производственной структуры предприятия.	экспертная оценка решения ситуативных задач;
ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Решение задач по расчету экономических показателей	экспертная оценка выполнения заданий; тестирование; оценка результатов выполнения практических заданий;
ОК 5.Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.	Демонстрация использования программного обеспечения для решения поставленных задач	экспертная оценка выполнения заданий;
ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Выполнение поручений руководства в составе комиссии	экспертная оценка решения ситуативных задач;
ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.	Проведение подготовки к проверке действительного соответствия фактических данных и данным учета.	тестирование; оценка результатов выполнения практических заданий; экспертная оценка решения ситуативных задач;

ОК.8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	правильность выбора способов коррекции результатов, собственной деятельности	наблюдение и оценка на практических занятиях, при выполнении работ
--	--	---