

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Вятский государственный университет»

УТВЕРЖДАЮ
Начальник Управления
дополнительного образования
Курагина Курагина К.А.
«25» января 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

учебной дисциплины (модуля)
«Профессиональная этика и психология делового общения»

основной программы профессионального обучения –
программы профессиональной подготовки
«Делопроизводство и архив»

Киров, 2023

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями основной программы профессионального обучения «Делопроизводство и архив»

Рабочая программа разработана:

Лаптевой Светланой Викторовной, доцентом кафедры экономики,
канд.пед.наук

© Вятский государственный университет, 2023

© Лаптева С.В., 2023

1. РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА

1.1 Пояснительная записка

Актуальность и значение учебной дисциплины «Профессиональная этика и психология делового общения» определяется тем, что потребности современного общества делают проблему делового общения чрезвычайно актуальной. Каждый человек включен в многоуровневую систему отношений, эта система существует за счет общения и взаимодействия людей друг с другом. Одним из важнейших аспектов общения и взаимодействия являются деловые отношения, обеспечивающие эффективность профессиональной жизни человека. Для того чтобы быть частью системы межличностных отношений, быть включенными в отношения с другими, уметь организовать деловое общение, необходимо понимать законы, принципы и механизмы существования этой системы. Без соответствующего развития коммуникативной компетенции и форм делового общения практически невозможна эффективная совместная деятельность. В связи с этим перед современными специалистами выдвигается задача систематизации и накопления знаний по вопросам общения, изучение практической реализации общения в условиях профессиональной деятельности, развития навыков эффективного делового общения. Важным аспектом профессиональной деятельности является профессиональная этика, которая должна стать неотъемлемой составной частью подготовки каждого специалиста. Профессиональная этика представляет собой систему моральных принципов, норм и правил поведения специалиста с учетом особенностей его профессиональной деятельности и конкретной ситуации. Профессиональная этика формирует человека как специалиста в своей области, она помогает в реализации поставленных профессиональных задач, и формирует определенные этические принципы, свойственные каждой профессиональной области.

Цели и задачи учебной дисциплины

Цель учебной дисциплины	Формирование у слушателей знаний в области профессиональной этики и психологии делового общения, возможности успешного их применения в профессиональной деятельности
Задачи учебной дисциплины	<ul style="list-style-type: none">- познакомить с основами профессиональной этики, психологии делового общения;- способствовать формированию у слушателей умения применять в профессиональной деятельности современные технологии и приемы делового общения;- развивать практические навыки эффективного общения в профессиональной деятельности.

Компетенции слушателя, формируемые в результате освоения учебной дисциплины / модуля

В результате освоения учебной дисциплины (модуля) слушатель должен демонстрировать следующие результаты обучения:

Виды деятельности	Профессиональные компетенции	Практический опыт	Умения	Знания
ВД 2 Организация работы с посетителями, контрагентами и сотрудниками организации	ПК 4 - Способность устанавливать и поддерживать коммуникацию в процессе делового общения	Владеть основными принципами профессиональной этики; - навыками эффективного общения при выполнении профессиональных задач; - навыками самоконтроля результатов профессиональной деятельности с позиции выполнения принятых норм и правил	Уметь - применять в профессиональной деятельности приемы делового общения; - сопоставлять профессиональную деятельность с этическими нормами; - находить пути и способы решения конфликтов в профессиональной деятельности	Знать - технологии и приемы делового общения в коллективе; - основные понятия, нормы и правила профессиональной этики - виды конфликтов и способы их решения

1.2 Содержание учебной дисциплины (модуля)

Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Форма обучения	Общий объем (трудоемкость) Часов	В том числе аудиторная контактная работа обучающихся с преподавателем, час					Самостоятельная работа, час	Форма промежуточной аттестации
		Всего	Лекции	Практические (семинарские) занятия	Лабораторные занятия	Консультации		
Очно-заочная с применением ДОТ	20	14	4	10	-	-	6	зачет

Тематический план

№ п/п	Основные темы учебной дисциплины	Часы		Самостоя тельная работа
		Лекции	Практичес кие (семинарск ие)	
1	Основы профессиональной этики	2	1	1
2	Деловой этикет	-	4	2
3	Психология делового общения	2	1	1
4	Конфликты и способы их разрешения	-	4	2
	Итого:	4	10	6

Матрица соотнесения разделов / тем учебной дисциплины / модуля и формируемых в них компетенций

Темы учебной дисциплины	Количес тво часов	КОМПЕТЕНЦИИ	
		ПК-4	ОБЩЕЕ КОЛИЧЕСТВО КОМПЕТЕНЦИЙ
Основы профессиональной этики	4	1	1
Деловой этикет	6	1	1
Психология делового общения	4	1	1
Конфликты и способы их разрешения	6	1	1
ИТОГО	20		

Краткое содержание учебной дисциплины:

Тема 1. «Основы профессиональной этики»

Понятие морали, этики, нравственности. Современный аспект этики в деловом общении. Понятие «профессиональной этики», сущность, основные категории. Этические принципы и характер делового общения. Корпоративная этика. Кодексы профессиональной этики.

Тема 2. «Деловой этикет»

Понятие о культуре поведения и этикете. Принципы, функции, виды этикета. Формы проявления этикета: этикет приветствия, представления, обращения, поведение в официальных и общественных учреждениях. Деловой этикет. Правила этикета. Речевой этикет. Эстетика внешнего вида. Дресс-код, его основные виды.

Тема 3. «Психология делового общения»

Общение: понятие, функции, структура. Понятие делового общения. Особенности, структура и формы делового общения. Вербальная коммуникация в деловом общении. Невербальная коммуникация в деловом

общении. Деловая беседа. Психологические особенности делового общения. Синдром эмоционального выгорания.

Тема 4. «Конфликты и способы их разрешения»

Конфликт, его сущность и основные характеристики. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Правила и стратегии поведения в конфликтной ситуации. Способы предупреждения и разрешения конфликтов в профессиональной деятельности. Стрессоустойчивость.

2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Методические рекомендации для преподавателя

Организация учебного процесса предусматривает применение инновационных форм учебных занятий, развивающих у обучающихся навыки командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерские качества (включая, при необходимости, проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

2.2. Методические указания для слушателей

Успешное освоение учебной дисциплины предполагает активное, творческое участие слушателей на всех этапах ее освоения путем планомерной, повседневной работы. Слушатели обязаны посещать лекции и практические занятия, получать консультации преподавателя и выполнять самостоятельную работу.

Выбор методов и средств обучения, образовательных технологий осуществляется преподавателем исходя из необходимости достижения обучающимися планируемых результатов освоения дисциплины, а также с учетом индивидуальных возможностей обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Изучение дисциплины следует начинать с проработки настоящей рабочей программы, методических указаний и разработок, указанных в программе, особое внимание уделить целям, задачам, структуре и содержанию дисциплины.

Главной задачей каждой лекции является раскрытие сущности темы и анализ ее основных положений. Содержание лекций определяется настоящей рабочей программой дисциплины.

Лекции – это систематическое устное изложение учебного материала. На них слушатели получают основной объем информации по каждой

конкретной теме. Лекции обычно носят проблемный характер и нацелены на освещение наиболее трудных и дискуссионных вопросов, кроме того, они способствуют формированию у слушателей навыков самостоятельной работы с научной литературой.

Предполагается, что слушатели приходят на лекции, предварительно проработав соответствующий учебный материал по источникам, рекомендуемым программой. Часто слушателям трудно разобраться с дискуссионными вопросами, дать однозначный ответ. Преподаватель, сравнивая различные точки зрения, излагает свой взгляд и нацеливает их на дальнейшие исследования и поиск научных решений. После лекции желательно вечером перечитать и закрепить полученную информацию, тогда эффективность ее усвоения значительно возрастает. При работе с конспектом лекции необходимо отметить материал, который вызывает затруднения для понимания, попытаться найти ответы на затруднительные вопросы, используя предлагаемую литературу. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, сформулируйте вопросы и обратитесь за помощью к преподавателю.

Целью практических (семинарских) занятий является проверка уровня понимания слушателями вопросов, рассмотренных на лекциях и в учебной литературе, степени и качества усвоения материала; применение теоретических знаний в реальной практике решения задач; восполнение пробелов в пройденной теоретической части курса и оказания помощи в его освоении.

Практические (семинарские) занятия в равной мере направлены на совершенствование индивидуальных навыков решения теоретических и прикладных задач, выработку навыков интеллектуальной работы, а также ведения дискуссий. Конкретные пропорции разных видов работы в группе, а также способы их оценки определяются преподавателем, ведущим занятия.

На практических (семинарских) занятиях под руководством преподавателя слушатели обсуждают дискуссионные вопросы, отвечают на вопросы тестов, закрепляя приобретенные знания, выполняют лабораторные задания и т.п. Для успешного проведения лабораторного занятия слушателям следует тщательно подготовиться.

Основной формой подготовки слушателей к практическим (семинарским) занятиям является самостоятельная работа с учебно-методическими материалами, научной литературой, статистическими данными и т.п.

Изучив конкретную тему, слушатель может определить, насколько хорошо он в ней разобрался. Если какие-то моменты остались непонятными, целесообразно составить список вопросов и на занятии задать их преподавателю. Практические (семинарские) занятия предоставляют слушателю возможность творчески раскрыться, проявить инициативу и развить навыки публичного ведения дискуссий и общения, сформировать определенные навыки и умения и т.п.

Самостоятельная работа слушателей включает в себя выполнение различного рода заданий (изучение учебной и научной литературы, материалов лекций, систематизацию прочитанного материала, подготовку контрольной работы, решение задач и т.п.), которые ориентированы на более глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины. По каждой теме учебной дисциплины преподаватель предлагает обучающимся перечень заданий для самостоятельной работы. Самостоятельная работа по учебной дисциплине может осуществляться в различных формах (например: подготовка докладов; написание рефератов; публикация тезисов; научных статей; подготовка и защита проекта; другие).

К выполнению заданий для самостоятельной работы предъявляются следующие требования: задания должны исполняться самостоятельно либо группой и представляться в установленный срок, а также соответствовать установленным требованиям по оформлению.

Регулярно рекомендуется отводить время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки по контрольным вопросам.

Результатом самостоятельной работы должно стать формирование у обучающегося определенных знаний, умений, навыков, компетенций.

При проведении промежуточной аттестации обучающегося учитываются результаты текущей аттестации в течение периода обучения.

Процедура оценивания результатов освоения учебной дисциплины осуществляется на основе действующего Положения об организации текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ВятГУ.

Для приобретения требуемых компетенций, хороших знаний и высокой оценки по дисциплине слушателям необходимо выполнять все виды работ своевременно в течение всего периода обучения.

3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

1. Профстандарт: 07.002 Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией / Электронный ресурс / <https://classinform.ru/profstandarty/07.002-spetsialist-po-organizatsionnomu-i-dokumentatsionnomu-obespecheniiu-upravleniia-organizatsiei.html>

2. Приказ Министерства науки и высшего образования РФ от 29 октября 2020 г. № 1343 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по

направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение"
/Электронный ресурс

<https://fgos.ru/fgos/fgos-46-03-02-dokumentovedenie-i-arhivovedenie-1343>

3. Бороздина, Г.В. Психология и этика делового общения: Учебник и практикум для академического бакалавриата / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова. - Люберцы: Юрайт, 2021. - 463 с.

4. Капкан, М. В. Деловой этикет : учеб. пособие / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Урал. федер. ун-т. – Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2020. – 168 с.

5. Садовская В. С., Ремизов В. А. Психология общения. Учебник и практикум для СПО. М.: Юрайт. 2019. 170 с.

6. Самыгин С. И., Столяренко Л. Д., Гафиатулина Н. Х. Психология делового общения. Учебное пособие. М.: Феникс. 2020. 298 с.

7. Чеховских, М.И. Психология делового общения: Учебное пособие / М.И. Чеховских. - М.: Инфра-М, 2016. - 432 с.

Дополнительная литература

1. Бороздина Г. В., Кормнова Н. А. Психология общения. Учебник и практикум. М.: Юрайт. 2017. 464 с.

2. Земедлина, Е.А. Этика и психология делового общения: Учебное пособие / Е.А. Земедлина. - М.: Риор, 2017. - 512 с.

3. Шарухин А. П., Орлов А. М. Психология делового общения. М.: Academia. 2012. 240 с.

4. Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения: Учебник / Г.М. Шеламова. - М.: Academia, 2018. - 256 с.

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Портал дистанционного обучения ВятГУ.

2. Раздел официального сайта ВятГУ, содержащий описание образовательной программы

Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса

Перечень специализированных аудиторий (лабораторий)

Вид занятий	Назначение аудитории
Лекции, практика	Учебная аудитория, оснащенная мультимедийным оборудованием
Самостоятельная работа	Читальные залы библиотеки, электронная библиотека ВятГУ

Перечень специализированного оборудования

Перечень используемого оборудования
Мультимедиа-проектор
Проектор
Ноутбук

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по учебной дисциплине

№ п/п	Наименование ПО	Краткая характеристика назначения ПО	Производитель ПО и/или поставщик ПО
1	Программная система с модулями для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах «Антиплагиат.ВУЗ»	Программный комплекс для проверки текстов на предмет заимствования из Интернет-источников, в коллекции диссертация и авторефератов Российской государственной библиотеки (РГБ) и коллекции нормативно-правовой документации LEXPRO	ЗАО "Анти-Плагат"
2	Microsoft Office 365 Student Advantage	Набор веб-сервисов, предоставляющий доступ к различным программам и услугам на основе платформы Microsoft Office, электронной почте бизнес-класса, функционалу для общения и управления документами	ООО "Рубикон"
3	Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL Academic.	Пакет приложений для работы с различными типами документов: текстами, электронными таблицами, базами данных, презентациями	ООО "СофтЛайн" (Москва)
4	Windows 7 Professional and Professional K	Операционная система	ООО "Рубикон"
5	Kaspersky Endpoint Security для бизнеса	Антивирусное программное обеспечение	ООО «Рубикон»
6	Информационная система КонсультантПлюс	Справочно-правовая система по законодательству Российской Федерации	ООО «КонсультантКиров»
7	Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ»	Справочно-правовая система по законодательству Российской Федерации	ООО «Гарант-Сервис»
8	Security Essentials (Защитник Windows)	Защита в режиме реального времени от шпионского программного обеспечения, вирусов.	Microsoft

4. МАТЕРИАЛЫ, УСТАНАВЛИВАЮЩИЕ СОДЕРЖАНИЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ (ТКУ) И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СЛУШАТЕЛЕЙ

Формы ТКУ:

- собеседование;
- тест.

Формы самостоятельной работы:

- углубленный анализ научно-методической литературы;
- работа с лекционным материалом: проработка конспекта лекций, работа на полях конспекта с терминами, дополнение конспекта материалами из рекомендованной литературы;
- лабораторно-практические занятия: выполнение задания в соответствии с инструкциями и методическими указаниями преподавателя, получение результата.

5. МАТЕРИАЛЫ, УСТАНАВЛИВАЮЩИЕ СОДЕРЖАНИЕ И ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНЫХ АТТЕСТАЦИЙ

К сдаче зачета допускаются все слушатели, проходящие обучение на данной ДПП, вне зависимости от результатов текущего контроля успеваемости и посещаемости занятий, при этом, результаты текущего контроля успеваемости могут быть использованы преподавателем при оценке уровня усвоения обучающимися знаний, приобретения умений, навыков и сформированности компетенций в результате изучения учебной дисциплины.

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета (тестовых заданий).

Зачет принимается преподавателями, проводившими лекции по данной учебной дисциплине.

Методические рекомендации по подготовке и проведению промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация проводится в целях повышения эффективности обучения, определения уровня профессиональной подготовки обучающихся и контролем за обеспечением выполнения стандартов обучения.

Перечень примерных вопросов и заданий к зачету

1. Основные категории профессиональной этики.

2. Понятие «общение». Структура общения. Виды и формы общения. Функции общения.
3. Понятие «деловое общение». Формы и особенности делового общения.
4. Характеристика вербальных средств общения. Речь и язык.
5. Виды и формы публичных выступлений. Публичная речь и её особенности.
6. Перцепция в деловом общении. Психологические закономерности восприятия человека человеком в ситуации делового общения.
7. Механизмы межличностного восприятия: идентификация, интерпретация, рефлексия, эмпатия, стереотипизация.
8. Невербальные средства коммуникации в деловом общении. Мимика. Позы. Значение жестов в процессе общения. Пространственная организация процесса делового общения.
9. Понятие «трудности общения», «затрудненное общение». Классификация трудностей общения. Психологические факторы трудностей общения. Преодоление трудностей общения
10. Подходы к определению понятия «конфликт». Типы деловых конфликтов.
11. Динамика конфликта. Конфликтное взаимодействие.
12. Факторы и методы разрешения конфликтов в деловом общении.
13. Понятие «манипуляция» в психологической литературе. Психологические факторы манипулятивного поведения.
14. Психологические механизмы оказания манипулятивного воздействия на личность. Основные манипулятивные приемы руководителей и подчиненных. Психологическая защита от манипуляций.
15. Понятие «синдром выгорания». Симптомы профессионального выгорания. Профилактика синдрома выгорания.
16. Этика руководителя. Нормы этического поведения руководителя.
17. Этика подчиненного. Нормы этического поведения подчиненного.
18. Понятие эффективного и успешного общения. Личностные факторы эффективного делового общения.
19. Особенности дистанционного общения. Правила общения по телефону. Виды деловых бумаг. Деловое письмо. Личные резюме. Электронный этикет. Этикет как совокупность правил поведения человека.
20. Этикет приветствий и представлений. Этикет прощаний.
21. Деловой этикет. Эстетика внешнего вида специалиста. Виды официальных приемов. Правила поведения на деловых приемах.
22. Этические кодексы и их роль в деятельности организации.
23. Нормы профессиональной этики.
24. Закономерности привлекательности при первом впечатлении.
25. Имидж делового человека.