

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Магнитогорский государственный технический университет
им. Г. И. Носова»
Многопрофильный колледж



УТВЕРЖДАЮ
Директор
С.А. Махновский
«24» февраля 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.06 ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ
«Профессиональный цикл»
программы подготовки специалистов среднего звена
специальности 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение
(базовой подготовки)

Квалификация: специалист по документационному обеспечению управления,
архивист

Форма обучения
очная


Магнитогорск, 2021

Рабочая программа учебной дисциплины «Профессиональная этика и психология делового общения» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «11» августа 2014 г. № 975

Организация-разработчик: Многопрофильный колледж ФГБОУ ВО «Магнитогорский государственный технический университет им. Г. И. Носова»

Разработчик:

преподаватель МпК ФГБОУ ВО «МГТУ им. Г.И. Носова»

 / Губчевская Екатерина Алексеевна

ОДОБРЕНО

Предметно-цикловой комиссией
Экономики, земельно-имущественных
отношений и сферы обслуживания

Председатель  Д. Г. Нешпоренко
Протокол № 6 от 17.02.2021

Методической комиссией МпК

Протокол № 3 от 24.02.2021

Рецензент: начальник юридического отдела ООО «Капитал»  В.Антипов



СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	22
ПРИЛОЖЕНИЕ 1	27
ПРИЛОЖЕНИЕ 2	29
ПРИЛОЖЕНИЕ 3	31
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ	32

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

1.1 Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины «Профессиональная этика и психология делового общения» является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение. Рабочая программа составлена для очной формы обучения.

1.2 Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

Учебная дисциплина «Профессиональная этика и психология делового общения» относится к профессиональному циклу.

Освоению учебной дисциплины предшествует изучение учебных дисциплин «Русский язык», «Литература».

Дисциплина «Профессиональная этика и психология делового общения» является предшествующей для изучения следующей учебной дисциплины: ОГСЭ.01 «Основы философии».

1.3 Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

Содержание дисциплины ориентировано на подготовку обучающихся к освоению профессиональных модулей программы подготовки специалистов среднего звена по специальности и овладению следующими общими и 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. Обращивать входящие и исходящие документы, систематизировать их, составлять номенклатуру дел и формировать документы в дела.

ПК 1.8. Осуществлять телефонное обслуживание, принимать и передавать факсы.

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.

<i>Код ПК/ ОК</i>	<i>Умения</i>	<i>Знания</i>
ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5, ПК 1.6, ПК 1.8	У1. применять в профессиональной деятельности приемы делового общения	З1. основные правила профессиональной этики и приемы делового общения в коллективе; З2. особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций
ОК 1	У01.1. оценивать социальную значимость своей будущей профессии для развития экономики и среды жизнедеятельности граждан российского государства; У01.3. оценивать свои способности и возможности в профессиональной деятельности;	З01.1. сущность и значимость профессиональной деятельности по специальности для развития экономики и среды жизнедеятельности граждан российского государства; З01.2. возможности применения профессиональных навыков в смежных областях; З01.3. типичные и особенные требования работодателя к работнику (в соответствии с будущей профессией), особенности процедуры собеседования при трудоустройстве
ОК 2	У02.1. распознавать и анализировать профессиональную задачу и/или проблему; У02.2. определять этапы решения профессиональной задачи, составлять и реализовывать план действия по достижению результата; У02.5. оценивать результаты решения задач профессиональной деятельности;	З02.1. алгоритмы выбора типовых методов и способов выполнения профессиональных задач; З02.2. структуру плана для решения профессиональной задачи; З02.3. порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;
ОК 3	У03.1. принимать решения в стандартной профессиональной ситуации и определять необходимые ресурсы; У03.2. принимать решения в нестандартной профессиональной ситуации и определять необходимые ресурсы	З03.1. алгоритмы принятия решения в профессиональных стандартных ситуациях; З03.2. алгоритмы принятия решения в профессиональных нестандартных ситуациях;
ОК 4	У04.1. определять необходимые источники информации; У04.3. выделять наиболее значимое в изучаемом материале и структурировать получаемую информацию	З04.4. приемы структурирования информации

ОК 5	У05.1. использовать средства информационно-коммуникационных технологий для решения профессиональных задач	З05.1. современные средства и устройства информатизации и порядок их применения
ОК 6	У06.1. работать в коллективе и команде; У06.3. взаимодействовать с коллегами, руководством, потребителями в ходе профессиональной деятельности; У06.5. проявлять толерантность в профессиональной деятельности	З06.1. основные принципы работы в коллективе; З06.3. психологические основы взаимодействия в профессиональной деятельности; З06.5. способы разрешения конфликтов в профессиональной деятельности
ОК 7	У07.1. распределять обязанности в команде; У07.2. выбирать оптимальные способы, приемы и методы решения профессиональных задач коллективом исполнителей; У07.3. координировать работу членов команды в процессе выполнения профессиональных задач в изменяемых условиях; У07.4. анализировать достигнутые результаты работы команды	З07.1. алгоритмы и принципы работы в команде
ОК 8	У08.1. самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития	З08.1. пути становления специалиста и развития личности

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	142
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	95
в том числе:	
- лабораторные занятия	<i>Не предусмотрено</i>
- практические занятия	39
- курсовая работа (проект)	<i>Не предусмотрено</i>
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	47
в том числе:	
- самостоятельная работа над курсовым проектом (работой)	<i>Не предусмотрено</i>
- внеаудиторная самостоятельная работа	47
Форма промежуточной аттестации - дифференцированный зачет	

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Коды компетенций/осваиваемых элементов компетенций
1	2	3	4
Введение	Входной контроль. Инструктивный обзор программы учебной дисциплины и знакомство студентов с основными условиями и требованиями к освоению общих и профессиональных компетенций.	2	
Раздел 1	ЭТИЧЕСКОЕ СОДЕРЖАНИЕ ОБЩЕНИЯ И ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА	44	ПК 1.2, ПК 1.4, ОК 1, ОК 4, ОК 5, ОК 8
Тема 1.1. Мораль: сущность и функции	Содержание учебного материала	2	У01.1, У01.3, У04.1, У04.3 31, 32, 304.4
	Происхождение терминов «этика», «мораль», «нравственность». Сущность, функции, структура и сфера морали.		
	Практическое занятие 1 Основные этические категории	2	
	Самостоятельная работа Подготовка к семинару «Основные этические категории»	2	
Тема 1.2. Основные этические нормы и принципы	Содержание учебного материала	4	У08.1 31, 32, 301.2, 301.3, 308.1
	Этические категории как наиболее общие понятия науки о морали; структура нравственной нормы; особенности моральных принципов; «золотое правило» морали.		
Тема 1.3. Профессиональная этика: нормы и принципы	Содержание учебного материала	2	У1, У01.1 31, 32
	Понятие профессиональной деловой этики; его особенности. Виды профессиональной этики и делового этикета; культура поведения и манеры. Фундаментальные принципы деловой этики. Нормы деловой этики.		
Тема 1.4. Деловой этикет	Содержание учебного материала	4	У1, У01.1, У04.1, У04.3, У05.1 31, 32, 304.4, 305.1
	Деловой этикет: понятие, функции. Протокол первых секунд. Правила поведения в деловой сфере.		
	Практические занятия 2 Деловой этикет в повседневном деловом общении	2	

	3 Защита мини-проектов «Дресс-код как составляющая имиджа делового человека», «Подарки в деловой сфере», «Визитная карточка в деловой сфере»	2	
	4 Социальная роль и ролевые ожидания в процессе делового общения	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовка к семинарскому занятию Подготовка мини-проекта на тему по выбору Подготовка сообщения «Статусный и ролевой набор»	3 4 2	
Тема 1.5. Этика государственной службы	Содержание учебного материала		У1, У01.1, У01.3, У04.1, У04.3, У05.1, У08.1 31, 32, 301.1, 301.2, 301.3, 304.4, 305.1, 308.1
	Деловая и профессиональная этика; кодекс профессиональной этики. Особенности управленческой этики. Собеседование. Государственная служба, управление и этика; специфические требования к государственному аппарату и его работникам. Контрольная работа № 1	4	
	Практические занятия 5 Управленческая этика и этика государственной службы	2	
	6 Ролевая игра «Собеседование»	2	
	Самостоятельная работа Подготовка к семинару, ролевой игре Анализ кейс-ситуаций	3 2	
Раздел 2	КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ	65	ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.5, ПК 1.6, ПК 1.8, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК5, ОК 6, ОК 7
Тема 2.1. Общение как обмен информацией и взаимодействие	Содержание учебного материала	4	У1, У03.1, У 03.2, У05.1 31, 303.1, 303.2, 305.1
	Общение как основа взаимоотношений. Технология межличностных и межгрупповых взаимоотношений; роль общения. Основные стратегии поведения в процессе взаимодействия; области взаимодействия и соответствующие поведенческие проявления; ролевое взаимодействие.		
	Практические занятия		

	7 Виды и функции делового общения	2	
	8 Коммуникативные тренинги	2	
	9 Анализ фильмов о невербальной коммуникации	2	
	10 Невербальная коммуникация: особенности и роль в общении	2	
	Самостоятельная работа		
	Подготовка к семинару «Виды и функции делового общения»	2	
	Подготовка сообщения, презентации «Невербальная коммуникация»	4	
Тема 2.2. Деловая беседа	Содержание учебного материала		У1, У06.3
	Деловая беседа: понятие, виды, задачи, этапы беседы в деловой сфере. Приёмы и тактики в ведении деловой беседы. Роль доверия в общении; эффективные приемы расположения партнера к себе; выявление наиболее эффективной манеры поведения во время деловой беседы.	2	31, 306.1, 306.3
Тема 2.3. Тактика ведения дискуссии и аргументирования	Содержание учебного материала		У1, У04.1, У04.3, У06.1, У06.3
	Закономерности восприятия вербальной информации; правила «хорошего слушания»; конструктивные и деструктивные формы влияния на собеседника; интонирование голоса и результативность общения. Постановка вопроса в общении; виды вопросов; формы ответов; конструктивная критика: приемы полемики, спора, дискуссии, индивидуальных бесед; стиль поведения в дискуссии. Виды аргументов. Аргументированная речь. Виды, типы, техника манипуляции делового общения.	4	31, 32, 304.4, 306.1, 306.3, 307.1
	Практические занятия		
	11 Анализ дискуссии на примере телевизионной программы «К барьеру»	2	
Тема 2.4. Технология публичного выступления	Содержание учебного материала		У1, У02.1, У02.2, У02.5, У07.1, У07.2, У07.3, У07.4
	Техника и тактика публичного выступления. Ораторские приёмы. Общение с аудиторией. Психологические приёмы и способы удержания внимания публики. Ошибки при публичном выступлении.	4	31, 302.1, 302.2, 302.4, 307.1
	Практическое занятие		
	12 Дискуссия	2	

	13 Выступление с аргументированной речью	4	
	Самостоятельная работа обучающихся		
	Подготовка к дискуссии	4	
	Подготовка аргументированной речи, выступления	4	
Тема 2.5. Телефонные переговоры, деловая переписка	Содержание учебного материала		У1, У03.1, У03.2, У05.1, У06.3 31, 303.1, 303.2, 305.1
	Особенности телефонных переговоров как вида деловой беседы. Правила телефонных переговоров. Психологические приёмы, используемые при телефонных переговорах. Правила электронной переписки в деловой сфере. Этикет телефонных переговоров и переписки.	4	
	Практическое занятие 14 Телефонные переговоры, деловая переписка: тренинги	2	
Тема 2.6. Барьеры в общении	Содержание учебного материала		У1, У03.2, У04.4, У05.1, У06.3, У06.5 31, 32, 303.2, 305.1, 306.3
	Личностные особенности и врожденные факторы, осложняющие общение; искажение информации, стереотипы, ярлыки. Шумы и барьеры в общении. Виды барьеров.	4	
	Контрольная работа № 2		
	Практическое занятие 15 Анализ фильма «Служебный роман»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся		
	Составление таблицы «Барьеры в общении»	2	
	Подготовка проекта по темам на выбор: «Барьеры в общении в фильме», «Этика в отношениях руководителя и подчинённого в фильме», «Образ секретаря с точки зрения профессиональной этики в фильме»	7	
Раздел 3	ОБЩЕНИЕ В КОНФЛИКТЕ	29	ПК 1.2, ПК 1.8, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6
Тема 3.1 Конфликт и его диагностика	Содержание учебного материала		У1, У03.1, У03.2, У04.1 31, 32, 303.1, 303.2, 304.4, 306.3, 306.5
	Определение конфликта; эмоциональные аспекты конфликтных ситуаций; диагностика конфликта; динамика конфликта. Этапы конфликта.	4	
	Практическое занятие 16 Комплимент и критика в деловом общении	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовка к семинару «Комплимент и критика в деловом общении»	2	
Тема 3.2	Содержание учебного материала		

Конфликт и его виды	Информационные, структурные, ценностные и поведенческие конфликты; конструктивные и деструктивные конфликты. Виды конфликтов по уровню. Объективные и субъективные причины конфликта. Конфликтогены.	4	У1, У03.2, У05.1, У06.1, У06.3, У06.5 31, 32, 303.2, 305.1, 306.3, 306.5
	Практическое занятие 17 Моделирование ситуации конфликта	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Анализ кейс-ситуации	4	
Тема 3.3. Поведение в конфликте	Содержание учебного материала	4	У1, У03.1, У03.2, У04.1, У04.3, У05.1, У06.5 31, 32, 303.1, 303.2, 304.4, 305.1, 306.1, 306.3, 306.5
	Стратегии поведения в конфликте: компромисс, сотрудничество, соперничество, уклонение, приспособление. Самооценка, ориентировки в процессе общения, способности к анализу конфликтной ситуации. Выбор стратегии поведения в конкретной ситуации; пути улучшения деловых и межличностных взаимоотношений. Контрольная работа № 3		
	Практическое занятие 18 Особенности поведения в конфликте	1	
	19 Защита проектов «Барьеры в общении в фильме», «Этика в отношениях руководителя и подчинённого в фильме», «Образ секретаря с точки зрения профессиональной этики в фильме»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовка к семинару «Особенности поведения в конфликте»	4	
Промежуточная аттестация	2		
Всего (максимальная учебная нагрузка):		142	

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Материально-техническое обеспечение

Тип и наименование специального помещения	Оснащение специального помещения
Кабинет социально-экономических дисциплин	Мультимедийные средства хранения, передачи и представления информации. Учебно-методическая документация, дидактические средства.
Помещение для самостоятельной работы обучающихся	Персональные компьютеры с пакетом MS Office, выходом в Интернет и с доступом в электронную информационно-образовательную среду университета

3.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение реализации программы

Основные источники:

1. Кошева, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие / И. П. Кошева, А. А. Канке. – М. : ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2021. – 304 с. Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=360749>.
2. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения [Электронный ресурс] : 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. – Режим доступа: <https://urait.ru/viewer/etika-i-psihologiya-delovogo-obscheniya-474165#page/1>.

Дополнительные источники:

1. Борисов, В.К. Этика деловых отношений [Электронный ресурс]: Учебник / В.К.Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов и др. – М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 176 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=326213>.
2. Кузнецова, М. А. Психология общения [Электронный ресурс]: учебное пособие для СПО / М. А. Кузнецова. - Москва: РГУП, 2019. - 167 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=364706>.

Периодические издания:

1. Всё о психологии [Электронный ресурс]. – <http://www.edu-psycho.ru/>. – Загл. с экрана.

Методические указания:

1. Губчевская, Е. А. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие / Е.А. Губчевская. - Магнитогорск: Изд-во Магнитогорск. гос. Техн. ун-та им. Г.И. Носова, 2018. - 59 с.
2. Губчевская, Е. А. Технология публичного выступления: методические указания по выполнению практической работы по учебным дисциплинам «Профессиональная этика и психология делового общения», «Русский язык и культура речи» для обучающихся всех специальностей / Е. А. Губчевская. - Магнитогорск: Изд-во Магнитогорск. гос. Техн. ун-та им. Г.И. Носова, 2018.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

Наименование ПО	№ Договора	Срок действия лицензии
MS Windows 7 (подписка Imagine Premium)	Д-1227 от 08.10.2018 Д-757-17 от 27.06.2017 Д-593-16 от 20.05.2016 Д-1421-15 от 13.07.2015	11.10.2021 27.07.2018 20.05.2017 13.07.2016
MS Office 2007	№135 от 17.09.2017	бессрочно
Kaspersky Endpoint Security для бизнеса-Стандартный	Д-300-18 от 21.03.2018 Д-1347-17 от 20.12.2017 Д-1481-16 от 25.11.2016 Д-2026-15 от 11.12.2015	28.01.2020 21.03.2018 25.12.2017 11.12.2016
7 Zip	свободно распространяемое	бессрочно

Интернет-ресурсы:

1. Психология. Социальная психология. Деловое общение [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.grandars.ru/college/psihologiya/delovoe-obshchenie.html>, свободный. – Загл. с экрана. Яз. рус.

3.3 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося. Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений обучающихся.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы осуществляется в пределах времени, отведенного на обязательные учебные занятия и внеаудиторную самостоятельную работу обучающихся по учебной дисциплине, проходит как в письменной, так и устной или смешанной форме, с представлением изделия или продукта самостоятельной деятельности.

В качестве форм и методов контроля внеаудиторной самостоятельной работы используются: проверка выполненной работы преподавателем, семинарские занятия, тестирование, самоотчеты, контрольные работы, защита творческих работ и др.

№	Наименование раздела/темы	Оценочные средства (задания) для самостоятельной внеаудиторной работы
1	Тема 1.1. Мораль: сущность и функции	<p>Текст задания: Подготовьте материал для семинара «Основные этические категории».</p> <p>Цели: систематизировать знания по изучаемой теме; совершенствовать метапредметные умения анализировать, сравнивать, классифицировать материал, обобщать; формировать умение работать с учебными текстами.</p> <p>Рекомендации по выполнению задания: выберите 5-10 терминов, являющихся этическими категориями, дайте их определения, охарактеризуйте их роль в деловой сфере. Проанализируйте известные пословицы об этических категориях, сделайте вывод о значимости этих понятий.</p> <p>Критерии оценки: Оценка «отлично» выставляется за самостоятельную, безошибочно выполненную работу, содержащую определения понятий и аргументированный вывод. Оценка «хорошо» выставляется за работу, содержащую недочеты, неполный анализ понятий и пословиц.</p>

		<p>Оценка «удовлетворительно» выставляется за недостаточно аргументированную работу, содержащую малое количество охарактеризованных понятий, недочеты в их осмыслении.</p> <p>Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если самостоятельная работа не выполнена.</p>
2	<p>Тема 1.4. Деловой этикет</p>	<p>Текст задания: Подготовьте материал для семинара «Деловой этикет в повседневном общении».</p> <p>Цели: расширить и углубить представления о современном деловом этикете; отработать навык поиска информации в текстовых и электронных источниках и ее систематизации с целью совершенствования аналитических способностей.</p> <p>Рекомендации по выполнению задания: Сформулируйте 10-15 правил делового этикета, используя учебную литературу, материал лекций и Интернет-ресурсов. Обоснуйте значимость сформулированных правил.</p> <p>Критерии оценки:</p> <p>Оценка «отлично» выставляется за самостоятельную, безошибочно выполненную работу, содержащую перечень правил и аргументированный вывод.</p> <p>Оценка «хорошо» выставляется за работу, содержащую недочеты, неполный анализ правил делового этикета.</p> <p>Оценка «удовлетворительно» выставляется за недостаточно аргументированную работу, содержащую малое количество правил, недочеты в их осмыслении.</p> <p>Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если самостоятельная работа не выполнена.</p>
3	<p>Тема 1.4. Деловой этикет</p>	<p>Текст задания: Подготовить мини-проект на тему по выбору «Дресс-код как составляющая имиджа делового человека», «Подарки в деловой сфере», «Визитная карточка в деловой сфере».</p> <p>Цели: расширить и углубить представления о современном деловом этикете; отработать навык поиска информации в текстовых и электронных источниках и ее систематизации с целью совершенствования аналитических способностей.</p> <p>Рекомендации по выполнению задания: Для подготовки мини-проектов представьте разную целевую аудиторию. Структура проекта должна включать: введение (в котором обозначены цель, задачи, предмет, объект), основную часть (теоретические сведения и результаты практической деятельности), заключение, список информационных источников. Проектная работа завершается защитой. Для защиты продукта проекта используется презентация.</p> <p>Критерии оценки:</p> <p>Оценка «отлично» выставляется за самостоятельную безошибочную работу, проект структурирован, речь при защите и текст на слайдах презентации не содержит ошибок, задание выполнено творчески.</p> <p>Оценка «хорошо» выставляется, за самостоятельную работу, проект структурирован, составлен по плану, при защите проекта допущены 2-3 речевые ошибки.</p> <p>Оценка «удовлетворительно» выставляется за работу, содержащую ошибки в тексте, представленной при защите проекта, существенные недостатки в логике и структуре проекта.</p> <p>Оценка «неудовлетворительно» выставляется за невыполненную работу или за работу несамостоятельную, содержащую грубые ошибки.</p>

4	Тема 1.4. Деловой этикет	<p>Текст задания: Опишите статусный и ролевой набор студента или студентки колледжа, преподавателя, директора организации, ректора университета.</p> <p>Цели: расширить и углубить представления о понятиях статуса, социальной роли, социального и ролевого набора; развивать навыки самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей; совершенствовать аналитические навыки обучающихся; воспитывать интерес к будущей профессии.</p> <p>Рекомендации по выполнению задания: Перечислите все статусы, имеющиеся у студента или студентки колледжа, преподавателя, директора организации, ректора университета и роли, которые соответствуют этим статусам. Сравните, проанализируйте, сделайте вывод о качественных различиях получившихся наборов.</p> <p>Критерии оценки:</p> <p>Оценка «отлично» выставляется за самостоятельную, безошибочно выполненную работу, содержащую перечень социальных ролей и аргументированный вывод.</p> <p>Оценка «хорошо» выставляется за работу, содержащую недочеты, неполный ролевой набор.</p> <p>Оценка «удовлетворительно» выставляется за недостаточно аргументированную работу, содержащую малое количество выявленных социальных ролей, недочеты в их осмыслении.</p> <p>Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если самостоятельная работа не выполнена.</p>
5	Тема 1.5. Этика государственной службы	<p>Текст задания: подготовиться к ролевой игре «Собеседование».</p> <p>Цели: развивать навыки самостоятельного творческого мышления и устного изложения собственных мыслей; совершенствовать коммуникативные навыки обучающихся; воспитывать интерес к будущей профессии.</p> <p>Рекомендации по выполнению задания:</p> <p>В процессе работы составьте перечень вероятных вопросов и ответов для собеседования. Поразмышляйте, какие качества определяют имидж работодателя и потенциального работника; подумайте, как владение нормами речи может помочь в профессиональной сфере деятельности.</p> <p>Критерии оценки:</p> <p>Оценка «отлично» выставляется за разносторонне проработанный перечень вопросов и ответов, содержащий черты официально-делового стиля речи стилей.</p> <p>Оценка «хорошо» выставляется за работу, в которой допущены 1-2 стилевые неточности, предлагаются вопросы, затрагивающие не все стороны профессиональной деятельности.</p> <p>Оценка «удовлетворительно» выставляется за наличие стилистических ошибок или проявляется недостаточная самостоятельность при составлении вопросов и ответов.</p> <p>Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если в составленном тексте не прослеживаются характерные стилевые черты, представлено 1-3 вопросов и ответов.</p>

6	Тема 1.5. Этика государственной службы	<p>Текст задания: проанализируйте текст устава, содержащий правила поведения государственного служащего на предмет специфических этических норм.</p> <p>Цель: развивать навыки самостоятельного аналитического мышления и устного изложения собственных мыслей; совершенствовать коммуникативные навыки обучающихся; воспитывать интерес к будущей профессии.</p> <p>Рекомендации по выполнению задания: При ознакомлении с текстом устава подчеркните нормы и правила, свойственные этике государственного служащего. В чём специфика данного вида профессиональной этики? Обоснуйте, почему вы отметили именно эти правила. Какими правилами можно было бы дополнить этот перечень.</p> <p>Критерии оценки: Оценка «отлично» выставляется за самостоятельную, безошибочно выполненную работу, содержащую аргументированный вывод и содержательные рекомендации. Оценка «хорошо» выставляется за работу, содержащую недочеты, без рекомендаций. Оценка «удовлетворительно» выставляется за недостаточно аргументированную работу, содержащую недочеты. Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если самостоятельная работа не выполнена.</p>
7	Тема 2.1. Общение как обмен информацией и взаимодействие	<p>Текст задания: Подготовьте материал для семинара «Виды и функции делового общения».</p> <p>Цели: систематизировать знания по изучаемой теме; совершенствовать метапредметные умения анализировать, сравнивать, классифицировать материал, обобщать; формировать умение работать с учебными текстами.</p> <p>Рекомендации по выполнению задания: перечислите все виды деловой коммуникации, определите их специфику и функции, охарактеризуйте их роль в деловой сфере.</p> <p>Критерии оценки: Оценка «отлично» выставляется за самостоятельную, безошибочно выполненную работу, содержащую определения понятий и аргументированный вывод. Оценка «хорошо» выставляется за работу, содержащую недочеты, неполный анализ понятий и функций. Оценка «удовлетворительно» выставляется за недостаточно аргументированную работу, содержащую малое количество охарактеризованных понятий, недочеты в их осмыслении. Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если самостоятельная работа не выполнена.</p>

8	<p>Тема 2.1. Общение как обмен информацией и взаимодействие</p>	<p>Текст задания: Подготовить мини-проект на тему «Невербальная коммуникация».</p> <p>Цели: расширить и углубить представления о невербальной составляющей общения; отработать навык поиска информации в текстовых и электронных источниках и ее систематизации с целью совершенствования аналитических способностей.</p> <p>Рекомендации по выполнению задания: Для подготовки мини-проектов представьте разную целевую аудиторию. Структура проекта должна включать: введение (в котором обозначены цель, задачи, предмет, объект), основную часть (теоретические сведения и результаты практической деятельности), заключение, список информационных источников. Проектная работа завершается защитой. Для защиты продукта проекта используется презентация.</p> <p>Критерии оценки:</p> <p>Оценка «отлично» выставляется за самостоятельную безошибочную работу, проект структурирован, речь при защите и текст на слайдах презентации не содержит ошибок, задание выполнено творчески.</p> <p>Оценка «хорошо» выставляется, за самостоятельную работу, проект структурирован, составлен по плану, при защите проекта допущены 2-3 речевые ошибки.</p> <p>Оценка «удовлетворительно» выставляется за работу, содержащую ошибки в тексте, представленной при защите проекта, существенные недостатки в логике и структуре проекта.</p> <p>Оценка «неудовлетворительно» выставляется за невыполненную работу или за работу несамостоятельную, содержащую грубые ошибки.</p>
9	<p>Тема 2.4. Технология публичного выступления</p>	<p>Текст задания:</p> <p>Подготовить аргументированную речь на свободную тему, подготовиться к дискуссии на тему «Среднее или высшее образование: что выбрать?»</p> <p>Цели:</p> <ul style="list-style-type: none"> – расширить и углубить представления о нормах устной речи; – формировать навык грамотного монологического выступления с использованием приемов ораторского искусства; развивать умение аргументировано отвечать на поставленные вопросы; – отработать навык поиска информации в текстовых и электронных источниках с целью совершенствования аналитических способностей. <p>Рекомендации по выполнению задания:</p> <p>Подготовьте аргументированную речь, содержащую вступление, основную часть не менее, чем с тремя аргументами, заключение. Учитывайте специфику аудитории, используйте приёмы ораторского искусства.</p> <p>Критерии оценки:</p> <p>Оценка «отлично» выставляется за самостоятельную безошибочную работу, речь структурирована, не содержит ошибок, представлено не менее трёх разнообразных аргумента, задание выполнено творчески.</p> <p>Оценка «хорошо» выставляется за самостоятельную работу, речь структурирована, составлена по плану, при защите проекта допущены 2-3 речевые ошибки, содержится два аргумента или аргументы однотипны.</p> <p>Оценка «удовлетворительно» выставляется за работу, содержащую ошибки в тексте, представленной при защите точки зрения, существенные недостатки в логике и структуре выступления, представлено менее двух аргументов, не используются ораторские приёмы.</p> <p>Оценка «неудовлетворительно» выставляется за невыполненную</p>

		<p>работу или за работу несамостоятельную, содержащую грубые ошибки, несоответствие аргументов точке зрения, не используются ораторские приёмы.</p>
10	<p>Тема 2.6. Барьеры в общении</p>	<p>Текст задания: Составьте таблицу «Барьеры в общении».</p> <p>Цели: совершенствовать навыки грамотного оформления собственных мыслей; развивать умение редактировать текст; систематизировать знания, совершенствовать аналитические способности.</p> <p>Рекомендации по выполнению задания: При составлении таблицы отразите название коммуникативного барьера, его сущность и способ преодоления, используя материалы лекции, учебной литературы и Интернет-ресурсов.</p> <p>Критерии оценки: Оценка «отлично» выставляется за самостоятельную безошибочную работу, полную характеристику всех барьеров, корректно предложенные способы их преодоления. Оценка «хорошо» выставляется за самостоятельную безошибочную работу, полную характеристику большего числа барьеров, корректно предложенные способы их преодоления.. Оценка «удовлетворительно» выставляется за самостоятельную работу, не включающую полную характеристику всех барьеров, некорректно предложенные способы их преодоления. Оценка «неудовлетворительно» выставляется за невыполненную работу или за работу несамостоятельную, содержащую грубые ошибки в характеристике более, чем в половине случаев.</p>
11	<p>Тема 2.6. Барьеры в общении</p>	<p>Текст задания: Подготовить проект на тему на выбор: «Барьеры в общении в фильме», «Этика в отношениях руководителя и подчинённого в фильме», «Образ секретаря с точки зрения профессиональной этики в фильме».</p> <p>Цели: расширить и углубить представления об особенностях деловой коммуникации во всех её проявлениях; отработать навык поиска информации в текстовых и электронных источниках и ее систематизации с целью совершенствования аналитических способностей.</p> <p>Рекомендации по выполнению задания: Для подготовки проектов представьте разную целевую аудиторию. Структура проекта должна включать: введение (в котором обозначены цель, задачи, предмет, объект), основную часть (теоретические сведения и результаты практической деятельности), заключение, список информационных источников. Работа должна состоять преимущественно из ваших собственных умозаключений, основанных на анализе событий фильма. Не должно быть в работе пересказа фильма, описания персонажей, заимствований с сайтов, посвящённых фильму. Проектная работа завершается защитой. Для защиты продукта проекта используется презентация.</p> <p>Критерии оценки: Оценка «отлично» выставляется за самостоятельную безошибочную работу, проект структурирован, речь при защите и текст на слайдах презентации не содержит ошибок, задание выполнено творчески. Оценка «хорошо» выставляется, за самостоятельную работу, проект структурирован, составлен по плану, при защите проекта допущены 2-3 речевые ошибки. Оценка «удовлетворительно» выставляется за работу, содержащую ошибки в тексте, представленной при защите проекта, существенные недостатки в логике и структуре проекта. Оценка «неудовлетворительно» выставляется за невыполненную работу или за работу несамостоятельную, содержащую грубые ошибки.</p>

12	Тема 3.1. Конфликт и его диагностика	<p>Текст задания: Подготовьте материал для семинара «Комплимент и критика в деловом общении».</p> <p>Цели: систематизировать знания по изучаемой теме; совершенствовать метапредметные умения анализировать, сравнивать, классифицировать материал, обобщать; формировать умение работать с учебными текстами.</p> <p>Рекомендации по выполнению задания: определите, какие комплименты допустимы и недопустимы в деловой коммуникации, определите их специфику и функции, сформулируйте правила критики в деловом общении.</p> <p>Критерии оценки: Оценка «отлично» выставляется за самостоятельную, безошибочно выполненную работу, содержащую определения понятий и аргументированный вывод. Оценка «хорошо» выставляется за работу, содержащую недочеты, неполный анализ понятий и функций. Оценка «удовлетворительно» выставляется за недостаточно аргументированную работу, содержащую малое количество охарактеризованных понятий, недочеты в их осмыслении. Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если самостоятельная работа не выполнена.</p>
13	Тема 3.2. Конфликт и его виды	<p>Текст задания: проанализируйте текст письма руководителя структурного подразделения, адресованного подчинённым. Определите его недочёты и отредактируйте с учётом нацеленности на избежание конфликтов.</p> <p>Цель: развивать навыки самостоятельного аналитического мышления и письменного изложения собственных мыслей; совершенствовать коммуникативные навыки обучающихся; воспитывать интерес к будущей профессии.</p> <p>Рекомендации по выполнению задания: При ознакомлении с текстом письма подчеркните конфликтогены: почему именно эти слова и выражения могли бы спровоцировать конфликтную ситуацию? Перепишите письмо таким образом, чтобы донести мысль, учитывая нормы и принципы деловой этики с соблюдением культуры деловой коммуникации.</p> <p>Критерии оценки: Оценка «отлично» выставляется за самостоятельную, безошибочно выполненную работу, содержащую мысль без конфликтогенов. Оценка «хорошо» выставляется за работу, содержащую недочеты, удалены не все конфликтогены. Оценка «удовлетворительно» выставляется за недостаточно исправленную работу, содержащую конфликтогены. Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если письмо не отредактировано.</p>
14	Тема 3.2. Поведение в конфликте	<p>Текст задания: Подготовьте материал для семинара «Поведение в конфликте».</p> <p>Цели: систематизировать знания по изучаемой теме; совершенствовать метапредметные умения анализировать, сравнивать, классифицировать материал, обобщать; формировать умение работать с учебными текстами.</p> <p>Рекомендации по выполнению задания: перечислите и опишите варианты тактики поведения в конфликте. Определите наиболее и наименее эффективные из них. Подумайте, всегда ли та или иная тактика поведения является безусловно выигрышной или проигрышной?</p> <p>Критерии оценки:</p>

	<p>Оценка «отлично» выставляется за самостоятельную, безошибочно выполненную работу, содержащую определения понятий и аргументированный вывод.</p> <p>Оценка «хорошо» выставляется за работу, содержащую недочеты, неполный анализ понятий и функций.</p> <p>Оценка «удовлетворительно» выставляется за недостаточно аргументированную работу, содержащую малое количество охарактеризованных понятий, недочеты в их осмыслении.</p> <p>Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если самостоятельная работа не выполнена.</p>
--	--

4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе текущего контроля и промежуточной аттестации.

4.1 Текущий контроль

№	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	Контролируемые результаты (умения, знания)	Наименование оценочного средства
1	Раздел 1. Этическое содержание общения и профессиональная этика	У1, У01.1, У01.3, У04.1, У04.3, У05.1, У08.1, 31, 32, 301.1, 301.2, 301.3, 304.4, 305.1, 308.1	Контрольная работа № 1
2	Тема 1.1. Мораль: сущность и функции	У01.1, У01.3, У04.1, У04.3, 31, 32, 304.4	Практическое занятие № 1
3	Тема 1.4. Деловой этикет	У1, У01.1, У04.1, У04.3, У05.1, 31, 32, 304.4, 305.1	Практические занятия № 2, 3, 4, Защита мини-проекта
4	Тема 1.5. Этика государственной службы	У1, У01.1, У01.3, У04.1, У04.3, У05.1, У08.1, 31, 32, 301.1, 301.2, 301.3, 304.4, 305.1, 308.1	Практические занятия № 5, 6, Проверка кейс-задания
6	Раздел 2. Культура делового общения	У1, У02.1, У02.2, У02.5, У03.1, У03.2, У04.1, У04.3, У05.1, У06.1, У06.3, У06.5, У07.1, У07.2, У07.3, У07.4, 31, 32, 302.1, 302.2, 302.4, 304.4, 305.1, 306.1, 306.3, 307.1	Контрольная работа № 2
7	Тема 2.1. Общение как обмен информацией и взаимодействие	У1, У03.1, У03.2, У05.1, 31, 303.1, 303.2, 305.1	Практические занятия № 7, 8, 9, 10, Защита мини-проекта
8	Тема 2.3. Тактика ведения дискуссии и аргументирования	У1, У04.1, У04.3, У06.1, У06.3, 31, 32, 304.4, 306.1, 306.4, 307.3	Практическое занятие № 11
9	Тема 2.4. Технология публичного выступления	У1, У02.1, У02.2, У02.5, У03.1, У07.1, У07.2, У07.3, У07.4, 31, 302.1, 302.2, 302.4, 307.1	Практические занятия № 12, 13
10	Тема 2.5. Телефонные переговоры, деловая переписка	У1, У03.1, У03.2, У05.1, У06.3, 31, 303.1, 303.2, 305.1	Практическое занятие № 14
11	Тема 2.6. Барьеры в общении	У1, У03.2, У04.3, У05.1, У06.3, У06.5, 31, 32, 303.2,	Практическое занятие № 15 Защита проекта

		305.1, 306.3	
12	Раздел 3. Общение в конфликте	У1, У03.1, У03.2, У04.1, У04.3, У05.1, У06.1, У06.3, У06.5, 31, 32, 303.1, 303.2, 304.4, 305.1, 306.1, 306.3, 306.5	Контрольная работа №3
13	Тема 3.1. Конфликт и его диагностика	У1, У03.1, У03.2, У04.1, 31, 32, 303.1, 303.2, 304.4, 306.1, 306.3, 306.5	Практическое занятие № 16
14	Тема 3.2. Конфликт и его виды	У1, У03.2, У05.1, У06.1, У06.3, У06.5, 31, 32, 303.2, 305.1, 306.3, 306.5	Практическое занятие № 17 Проверка кейс-задания
15	Тема 3.3. Поведение в конфликте	У1, У03.1, У03.2, У04.1, У04.3, У05.1, У06.5, 31, 32, 303.1, 303.2, 304.4, 305.1, 306.1, 306.3, 306.5	Практические занятия № 18, 19, Защита проекта

4.2 Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация обучающихся осуществляется по завершении изучения дисциплины и позволяет определить качество и уровень ее освоения.

Форма промежуточной аттестации по дисциплине «Профессиональная этика и психология делового общения» - дифференцированный зачет.

Компетенция	Знать	Уметь	Оценочное средство для промежуточной аттестации
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	<p>301.1. сущность и значимость профессиональной деятельности по специальности для развития экономики и среды жизнедеятельности граждан российского государства;</p> <p>301.2. возможности применения профессиональных навыков в смежных областях;</p> <p>301.3. типичные и особенные требования работодателя к работнику (в соответствии с будущей профессией), особенности процедуры собеседования при трудоустройстве</p>	<p>У01.1. оценивать социальную значимость своей будущей профессии для развития экономики и среды жизнедеятельности граждан российского государства;</p> <p>У01.3. оценивать свои способности и возможности в профессиональной деятельности</p>	<p>1. Проанализируйте деятельность любой организации на Ваш выбор (учебное заведение, банк, организация по предоставлению услуг и т.п.) с точки зрения соблюдения или несоблюдения норм и принципов профессиональной этики. За основу анализа можете использовать личный опыт, отзывы знакомых, различные информационные ресурсы (СМИ, Интернет) и т.д.</p> <p>2. Как Вы считаете, каким именно образом должны реализовываться принципы профессиональной этики на практике? На основе теоретического материала попробуйте разработать:</p> <p>А) внутренний Устав организации (на Ваш выбор);</p> <p>Б) кодекс организации (на Ваш выбор), регулирующий поведение сотрудника в общении с клиентами.</p> <p>3. Проанализируйте соблюдение дресс-кода какой-либо персоной на Ваш выбор: это может быть глава государства, депутат, ведущие новостей, директор предприятия, сотрудник любой организации и т.д. При подготовке можете использовать дополнительные источники.</p> <p>4. Составьте список требований и запретов во внешнем виде, подходящий, по Вашему мнению, для студентов колледжей и вузов.</p> <p>5. Продумайте аргументы «за» и «против» в ситуации дискуссии на следующие темы:</p> <p>А) Нужно ли вводить обязательную школьную форму?</p> <p>Б) Нужно ли увеличить количество бюджетных мест в вузах?</p> <p>В) Нужно ли установить высокую заработную плату сотрудникам государственных организаций (врачам, сотрудникам полиции, учителям и т.д.)?</p> <p>6. На рисунке 1 представлено пустое поле для заполнения при написании электронного письма. Какие элементы должны быть заполнены? Какая информация должна присутствовать, как она должна быть расположена?</p>
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	<p>302.1. алгоритмы выбора типовых методов и способов выполнения профессиональных задач;</p> <p>302.2. структуру плана для решения профессиональной задачи;</p> <p>302.4. порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>	<p>У02.1. распознавать и анализировать профессиональную задачу и/или проблему;</p> <p>У02.2. определять этапы решения профессиональной задачи, составлять и реализовывать план действия по достижению результата;</p> <p>У02.5. оценивать результаты решения задач профессиональной деятельности</p>	
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	<p>303.1. алгоритмы принятия решения в профессиональных стандартных ситуациях;</p> <p>303.2. алгоритмы принятия решения в профессиональных нестандартных ситуациях</p>	<p>У03.1. принимать решения в стандартной профессиональной ситуации и определять необходимые ресурсы;</p> <p>У03.2. принимать решения в нестандартной профессиональной ситуации и определять необходимые ресурсы</p>	

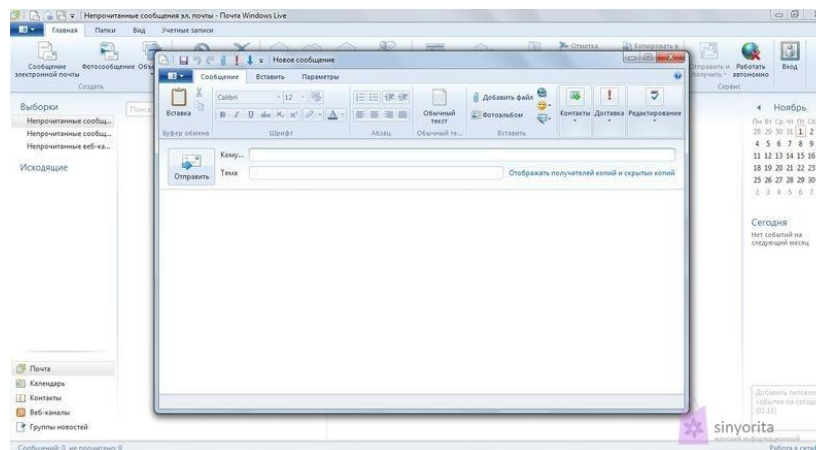


Рис.1. Поле для электронного письма

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	304.4. приемы структурирования информации	У04.1. определять необходимые источники информации; У04.3. выделять наиболее значимое в изучаемом материале и структурировать получаемую информацию	7. В предложенных ниже ситуациях определите тип барьера в общении и предложите возможные варианты преодоления барьера. 1) В магазине одежды к Вам подходит консультант, на форме которого пятна, а волосы не расчёсаны. Вам неприятно вступать в диалог с этим человеком. 2) Вы пытаетесь объяснить бабушке, как пользоваться электронной почтой; но из-за присутствия иноязычных слов и неологизмов бабушка Вас не понимает. 3) Ваш начальник всегда громко разговаривает, независимо от настроения и ситуации. Кроме того, в процессе общения он всегда касается плеча собеседника, что у Вас вызывает дискомфорт.
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	305.1. современные средства и устройства информатизации и порядок их применения;	У05.1. использовать средства информационно-коммуникационных технологий для решения профессиональных задач;	4) Младший брат, который учится в первом классе, пересказывает содержание параграфа учебника, сбиваясь с мысли и путаясь. Вам сложно понять, о чём именно он рассказывает. 5) Путешествуя по другой стране, Вы сообщаете, что приехали из России, после чего к Вам начинают относиться настороженно.
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	306.1. основные принципы работы в коллективе; 306.3. психологические основы взаимодействия в профессиональной деятельности; 306.5. способы разрешения конфликтов в профессиональной деятельности	У06.1. работать в коллективе и команде; У06.3. взаимодействовать с коллегами, руководством, потребителями в ходе профессиональной деятельности; У06.5. проявлять толерантность в профессиональной деятельности	6) У Вас поднялась температура и болит голова, друг позвонил рассказать, как прошли занятия. Вам трудно сосредоточиться, Вы переспрашиваете каждую фразу, друг начинает раздражаться. 7) Вы позвонили в службу поддержки оператора сотовой связи, Вам отвечает сотрудник, который картавит. Вам сложно разобрать некоторые слова, из-за чего возникает недопонимание и дискомфорт. 8) Однорукник и Вы не выполнили домашнее задание, Вам предлагают пропустить занятие. Вы не хотите прогуливать, из-за чего возникает ссора. 9) У Вас был тяжёлый день; когда Вы приходите домой, родители просят помочь с работой по дому. Вы даёте резкий отказ, из-за чего возникает ссора.
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	307.1. алгоритмы и принципы работы в команде;	У07.1. распределять обязанности в команде; У07.2. выбирать оптимальные способы, приемы и методы решения профессиональных задач коллективом исполнителей; У07.3. координировать работу членов команды в процессе выполнения профессиональных задач в изменяемых условиях; У07.4. анализировать достигнутые результаты работы команды	8. Ниже приведены предконфликтные ситуации. Опишите потенциальный конфликт по типу, виду, уровню. Как может сложиться ситуация, чтобы назвать конфликт конструктивным или деструктивным? А) Сотрудники одного и того же отдела за одинаковый объём работы получают разную заработную плату. Б) Преподаватель относится предвзято к одному из студентов, занижая ему оценки за правильно и качественно выполненную работу. В) Двум коллегам дают задание, которое они должны выполнить в сотрудничестве. Один из них делает всю работу, в то время как другой занимается личными делами на рабочем месте. Г) После футбольного матча столкнулись болельщики двух команд. Д) Сотрудники отдела собирают деньги на подарок к дню рождения руководителю. Один из сотрудников выразил нежелание сдавать деньги. Е) Из-за непогоды задерживают рейс; ожидающие в аэропорту пассажиры выражают недовольство.
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития,	308.1. пути становления специалиста и развития личности;	У08.1. самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития;	Ж) Случайный прохожий громко прокомментировал Ваш внешний вид. 9. Для каждой из приведённых конфликтных ситуаций спрогнозируйте, как может развиваться конфликт в динамике:

<p>заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации</p>			<p>А) Что может спровоцировать открытый конфликт? Б) Как может развиваться открытое противостояние сторон? В) Чем может закончиться конфликт? Г) Какие из этих конфликтов вряд ли могли бы закончиться «позитивно»?</p>
<p>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.</p>	<p>31. основные правила профессиональной этики и приемы делового общения в коллективе; 32. особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций</p>	<p>У1. применять в профессиональной деятельности приемы делового общения</p>	<p>10. Для приведённых ниже ситуаций предложите линии поведения, соответствующие каждой стратегии поведения (уклонение, приспособление, компромисс, сотрудничество, конфронтация). А) Сотрудники одного и того же отдела за одинаковый объём работы получают разную заработную плату. Б) Преподаватель относится предвзято к одному из студентов, занижая ему оценки за правильно и качественно выполненную работу. В) Двум коллегам дают задание, которое они должны выполнить в сотрудничестве. Один из них делает всю работу, в то время как другой занимается личными делами на рабочем месте. Г) После футбольного матча столкнулись болельщики двух команд. Д) Сотрудники отдела собирают деньги на подарок к дню рождения руководителю. Один из сотрудников выразил нежелание сдавать деньги. Е) Из-за непогоды задерживают рейс; ожидающие в аэропорту пассажиры выражают недовольство. Ж) Случайный прохожий громко прокомментировал Ваш внешний вид.</p>

ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ВКЛЮЧАЯ АКТИВНЫЕ И ИНТЕРАКТИВНЫЕ МЕТОДЫ ОБУЧЕНИЯ

№ п/п	Название образовательной технологии (с указанием автора) / активные и интерактивные методы обучения	Цель использования образовательной технологии	Планируемый результат использования образовательной технологии	Описание порядка использования (алгоритм применения) технологии в практической профессиональной деятельности
1	Технология «Развитие критического мышления через чтение и письмо» (РКМЧП) (Ч. Темпл, Д. Стил, К. Мередит) / Групповая дискуссия по проблемам профессиональной этики, психологии делового общения, анализ текстов документов, других жанров, встречающихся в деловом общении	Развитие критического мышления, рефлексивности, коммуникативности, креативности, мобильности, самостоятельности,	Формирование навыков осмысленного чтения, критического типа мышления, позволяющего действовать в стандартных и нестандартных ситуациях Формирование культуры чтения, включающей в себя умение ориентироваться в источниках информации, пользоваться разными стратегиями чтения, адекватно понимать прочитанное, сортировать информацию с точки зрения ее важности, «отсеивать» второстепенную, критически оценивать новые знания делать выводы и обобщения.	Первая стадия – «вызова» , во время которой у учащихся активизируются имевшиеся ранее знания, пробуждается интерес к теме, определяются цели изучения предстоящего учебного материала. Вторая стадия – «осмысление» – содержательная, в ходе которой и происходит непосредственная работа ученика с текстом, причем работа направленная, осмысленная. Процесс чтения всегда сопровождается действиями ученика (маркировка, составление таблиц, ведение дневника), которые позволяют отслеживать собственное понимание. При этом понятие «текст» трактуется весьма широко: это и письменный текст, и речь преподавателя, и видеоматериал. Третья стадия – стадия «рефлексии» – размышления. На этом этапе ученик формирует личностное отношение к тексту и фиксирует его либо с помощью собственного текста, либо своей позиции в дискуссии. Именно здесь происходит активное переосмысление собственных представлений с учетом вновь приобретенных знаний
2	Кейс-технология , технология проектной деятельности (Дж. Дьюи, У. Киркпатрик,	Развитие аналитических, практических, коммуникативных, творческих, социальных умений	Формирование навыков работы с текстом, поиска и обработки информации, различных видов чтения в	Алгоритм работы в рамках кейс-технологии предполагает индивидуальную и групповую работу и

	Э. Коллингс) / Анализ конкретных профессиональных ситуаций		соответствии с задачей, коммуникации внутри группы, публичных выступлений, аргументации с ориентацией на потенциальную профессиональную деятельность	включает следующие этапы: - ознакомление с материалом кейса, его анализ, определение проблемы; - коллективный поиск ответа на предлагаемые педагогом вопросы в процессе дискуссии; - выполнение групповых или индивидуальных заданий; - представление результатов коллективной или индивидуальной работы; - обобщение результатов, фиксация вариантов решения проблемы, рефлексия и оценивание работы групп.
3	Технология проведения учебных дискуссий (М. В. Кларин) / Групповая дискуссия, круглый стол	Развитие критического мышления обучающихся, формирование их коммуникативной и дискуссионной культуры	Формирование коммуникативной культуры, навыков говорения на заданную тему, слушания, критического мышления, групповой работы, публичного выступления, выстраивания аргументации	1. Постановка проблемы. 2. Разбивка участников на группы, распределение ролей в малых группах, пояснения учителя о том, каково ожидаемое участие учащихся в дискуссии. 3. Обсуждение проблемы в малых группах. 4. Представление результатов обсуждения перед всем классом. 5. Продолжение обсуждения и подведение итогов.
4	Игровая технология: организационно-деятельностные игры (Г. П. Щедровицкий) / Ролевая игра «Собеседование»	Совершенствование коммуникативных навыков в условиях формального общения, умения регуляции собственной деятельности	Усвоение принципов, приёмов делового общения с точки зрения уместности и целесообразности использования языковых средств в условиях деловой коммуникации; усвоение принципов и норм поведения в соответствии с исполняемой социальной ролью	Этап подготовки. Подготовка деловой игры начинается с разработки сценария - условного отображения ситуации и объекта. Ввод в игру , ориентация участников и экспертов. Определяется режим работы, формулируется главная цель занятия, обосновывается постановка проблемы и выбора ситуации. Этап проведения – процесс игры. С началом игры никто не имеет права вмешиваться и изменять ее ход. Этап анализа , обсуждения и оценки результатов игры. Выступления экспертов, обмен мнениями, защита учащимися своих решений и выводов.

ПЕРЕЧЕНЬ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Разделы/темы	Темы практических занятий	Количество часов	Требования ФГОС СПО (уметь)
Раздел 1. Этическое содержание общения			
Тема 1.1 Мораль: сущность и функции	Практическое занятие № 1 Основные этические категории	2	У01.1, У01.3, У04.1, У04.3
Тема 1.4. Деловой этикет	Практическое занятие № 2 Деловой этикет в повседневном деловом общении	2	У1, У01.1, У04.1, У04.3, У05.1
Тема 1.4. Деловой этикет	Практическое занятие № 3 Защита мини-проектов	2	У1, У01.1, У04.1, У04.3, У05.1
Тема 1.4. Деловой этикет	Практическое занятие № 4 Социальная роль и ролевые ожидания в процессе делового общения	2	У1, У01.1, У04.1, У04.3, У05.1
Тема 1.5. Этика государственной службы	Практическое занятие № 5 Управленческая этика и этика государственной службы	2	У1, У01.1, У01.3, У04.1, У04.3, У05.1, У 08.1
Тема 1.5. Этика государственной службы	Практическое занятие № 6 Ролевая игра «Собеседование»	2	У1, У01.1, У01.3, У04.1, У04.3, У05.1, У 08.1
Раздел 2. Культура делового общения			
Тема 2.1 Общение как обмен информацией и взаимодействие	Практическое занятие № 7 Виды и функции делового общения	2	У1, У03.1, У03.2, У05.1
Тема 2.1 Общение как обмен информацией и взаимодействие	Практическое занятие № 8 Коммуникативные тренинги	2	У1, У03.1, У03.2, У05.1
Тема 2.1 Общение как обмен информацией и взаимодействие	Практическое занятие № 9 Анализ фильмов о невербальной коммуникации	2	У1, У03.1, У03.2, У05.1
Тема 2.1 Общение как обмен информацией и взаимодействие	Практическое занятие № 10 Невербальная коммуникация: особенности и роль в общении	2	У1, У03.1, У03.2, У05.1
Тема 2.3. Тактика ведения дискуссии и аргументирования	Практическое занятие № 11 Анализ дискуссии на примере телевизионной программы «К барьеру»	2	У1, У04.1, У04.3, У06.1, У06.3
Тема 2.4. Технология публичного выступления	Практическое занятие № 12 Дискуссия	2	У1, У02.1, У02.2, У02.5, У07.1, У07.2,

			У07.3, У074
Тема 2.4. Технология публичного выступления	Практическое занятие № 13 Выступление с аргументированной речью	4	У1, У02.1, У02.2, У02.5, У07.1, У07.2, У07.3, У074
Тема 2.5. Телефонные переговоры, деловая переписка	Практическое занятие № 14 Телефонные переговоры, деловая переписка: тренинги	2	У1, У03.1, У03.2, У05.1, У06.3
Тема 2.6. Барьеры в общении	Практическое занятие № 15 Анализ фильма «Служебный роман»	4	У1, У03.2, У04.2, У05.1, У06.3, У06.5
Раздел 3. Общение в конфликте			
Тема 3.1. Конфликт и его диагностика	Практическое занятие № 16 Комплимент и критика в деловом общении	2	У1, У03.1, У03.2, У04.1
Тема 3.2. Конфликт и его виды	Практическое занятие № 17 Моделирование ситуации конфликта	2	У1, У03.2, У05.1, У06.1, У06.3, У06.5
Тема 3.3. Поведение в конфликте	Практическое занятие № 18 Особенности поведения в конфликте	1	У1, У03.1, У03.2, У04.1, У04.3, У05.1, У06.3
Тема 3.3. Поведение в конфликте	Практическое занятие № 19 Защита проектов	2	У1, У03.1, У03.2, У04.1, У04.3, У05.1, У06.5
ИТОГО		39	

ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ МАРШРУТ

Контрольная точка	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	Контролируемые результаты	Оценочные средства	
			Контрольная работа №1	1. Тест 2. Практическое задание
№1	Раздел I. Этическое содержание общения и профессиональная этика	У1, У01.1, У01.3, У04.1, У04.3, У05.1, У08.1, 31, 32, 301.1, 301.2, 301.3, 304.4, 305.1, 308.1	Контрольная работа №1	1. Тест 2. Практическое задание
№2	Раздел 2. Культура делового общения	У1, У02.1, У02.2, У02.5, У03.1, У03.2, У04.1, У04.3, У05.1, У06.1, У06.3, У06.5, У07.1, У07.2, У07.3, У07.4, 31, 32, 302.1, 302.2, 302.4, 304.4, 305.1, 306.1, 306.3, 307.1	Контрольная работа №2	1. Тест 2. Практическое задание
№3	Раздел 3. Общение в конфликте	У1, У03.1, У03.2, У04.1, У04.3, У05.1, У06.1, У06.3, У06.5, 31, 32, 303.1, 303.2, 304.4, 305.1, 306.1, 306.3, 306.5	Контрольная работа №3	1. Тест 2. Практическое задание
Промежуточная аттестация	Дифференцированный зачет	У1, У01.1, У01.3, У02.1, У02.2, У02.5, У03.1, У03.2, У04.1, У04.3, У05.1, У06.1, У06.3, У06.5, У07.1, У07.2, У07.3, У07.4, У08.1, 31, 32, 301.1, 301.2, 301.3, 302.1, 302.2, 302.4, 3.03.1, 303.2, 304.4, 305.1, 306.1, 306.3, 306.5, 307.1, 308.1	Кейс-ситуации	1. Типовые практические задания

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ

№ п/п	Раздел рабочей программы	Краткое содержание изменения/дополнения	Дата, № протокола заседания ПК	Подпись председателя ПК
		Рабочая программа учебной дисциплины « Профессиональная этика и психология делового общения » актуализирована. В рабочую программу внесены следующие изменения:		
3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ		<p>В связи с заключением контрактов со сторонними электронными библиотечными системами ЭБС «Znanium» К-38-22 от 10.08.2022 г. ООО «Знаниум»; ЭБС «ЮРАЙТ» К-42-22 от 24.08.2022 г. п. Учебно-методическое и информационное обеспечение реализации программы читать в новой редакции:</p> <p style="text-align: center;">Основная литература:</p> <p>1. Кошева, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие / И. П. Кошева, А. А. Канке. – М. : ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2021. – 304 с. Режим доступа: https://znanium.com/read?id=360749.</p> <p>2. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения [Электронный ресурс] : 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. – Режим доступа: https://urait.ru/viewer/etika-i-psihologiya-delovogo-obscheniya-474165#page/1.</p> <p style="text-align: center;">Дополнительная литература:</p> <p>1. Борисов, В.К. Этика деловых отношений [Электронный ресурс]: Учебник / В.К.Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов и др. – М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 176 с. – Режим доступа: https://znanium.com/read?id=326213.</p> <p>2. Кузнецова, М. А. Психология общения [Электронный ресурс]: учебное пособие для СПО / М. А. Кузнецова. - Москва: РГУП, 2019. - 167 с. – Режим доступа: https://znanium.com/read?id=364706.</p>	14.09.2022 г. Протокол № 1	