

*Полное наименование образовательной организации  
в соответствии с Уставом*

**«СОГЛАСОВАНО»**

Заместитель директора по УР

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г.

**«УТВЕРЖДАЮ»**

Директор

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г.

**ПРИМЕРНАЯ РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
ОП.06 «Профессиональная этика и психология делового общения»**

Адаптированная образовательная программа  
по специальности среднего профессионального образования  
**46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение**  
(код, наименование специальности)  
базовой подготовки

Форма обучения – очная

Город, 20\_\_\_\_ г.

Примерная рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом (далее – ФГОС) среднего профессионального образования (далее СПО), утвержденным Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 975 от 11.08.2014 по специальности **46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение** и методическими рекомендациями по разработке и реализации адаптированных образовательных программ среднего профессионального образования, утвержденных директором Департамента государственной политики в сфере подготовки рабочих кадров и ДПО Науки России от 20 апреля 2015 г. № 06-830.

Автор программы: \_\_\_\_\_  
*Фамилия И.О., должность, подпись*

Рабочая программа рассмотрена на заседании цикловой (предметной) комиссии

\_\_\_\_\_  
Протокол заседания № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Председатель цикловой (предметной) комиссии

\_\_\_\_\_  
*Фамилия И.О., подпись*

СОГЛАСОВАНО

...

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Примерная рабочая программа учебной дисциплины **ОП.06 «Профессиональная этика и психология делового общения»** предназначена для изучения основ этики – современной науки о поведении, отраслю психологических знаний, формирование коммуникативной компетенции и навыков вербального и невербального взаимодействия.

### **Примерная рабочая программа разработана в соответствии с:**

-Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

-Государственной программой Российской Федерации «Развитие образования» на 2013-2020 годы, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 15 мая 2013 г. № 792-р;

-Положением о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования, утвержденным приказом Министерства образования науки Российской Федерации от 18 апреля 2013 г. № 291;

-Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 14 июня 2013 г. № 464;

-Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 16 августа 2013 г. № 968;

-Порядком применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 января 2014 г. № 2;

-Порядком приема граждан на обучение по образовательным программам среднего профессионального образования, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 23 января 2014 г. № 36;

-Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 11 августа 2014 г. № 975;

-Методическими рекомендациями по разработке и реализации адаптированных образовательных программ среднего профессионального образования, утвержденных директором Департамента государственной политики в сфере подготовки рабочих кадров и ДПО Науки России от 20 апреля 2015 г. № 06-830;

-Письмом Минобрнауки РФ от 03.18.2014 г. № 06-281«Требования к организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в профессиональных образовательных организациях, в том числе оснащенности образовательного процесса»;

-Требованиями к организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в профессиональных образовательных организациях, в том числе оснащенности образовательного процесса, (письмо Департамента подготовки рабочих

кадров и ДПО Министерства образования и науки Российской Федерации 18 марта 2014 г. № 06-281.

Учебная дисциплина **ОП.06«Профессиональная этика и психология делового общения** изучается в учреждениях среднего профессионального образования (далее – СПО) с учетом рекомендаций вышеуказанных документов.

Данная примерная программа является адаптированной образовательная программой для инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. Паспорт рабочей программы дисциплины.....</b>	<b>6</b>
1.1.Область применения программы.....	6
1.2.Место дисциплины в структуре адаптированной образовательной программы	7
1.3.Объекты профессиональной деятельности выпускников при изучении дисциплины	7
1.4.Цели и задачи дисциплины, требования к результатам освоения дисциплины	7
1.5.Количество часов на освоение программы дисциплины.....	8
<b>2. Структура и содержание учебной дисциплины</b>	<b>9</b>
2.1.Объем учебной дисциплины и виды учебных занятий.....	9
2.2.Тематический план и содержание дисциплины.....	10
<b>3. Специальные условия реализации рабочей программы дисциплины....</b>	<b>15</b>
3.1.Образовательные технологии.....	15
3.2.Требования к минимальному материально-техническому обеспечению	17
3.3.Информационное обеспечение обучения.....	16
3.4.Кадровое обеспечение.....	18
<b>4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины.....</b>	<b>19</b>

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.06 «Профессиональная этика и психология делового общения»

## 1.1. Область применения программы.

Адаптированная образовательная программа учебной дисциплины **ОП.06** «Профессиональная этика и психология делового общения» (далее – Программа) является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) для лиц с ВОЗ и инвалидов по специальности СПО 46.02.01 «Документационное обеспечение управления и архивоведение». Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке работников в области этики при наличии среднего (полного) общего образования. Адаптированная образовательная программа учебной дисциплины разработана с учетом требований профессионального стандарта и в соответствии с особенностями образовательных потребностей инвалидов и лиц ОВЗ с учетом возможностей их психофизического развития и методическими рекомендациями по разработке и реализации адаптированных образовательных программ среднего профессионального образования, утвержденных директором Департамента государственной политики в сфере подготовки рабочих кадров и ДПО Науки России от 20 апреля 2015 г. № 06-830.

**Выпускник, освоивший ППССЗ, должен обладать 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. 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.

**Выпускник, освоивший ППССЗ, должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими основным видам профессиональной деятельности:**

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.

### **Трудовая функция**

НУ-2 Сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия.

НЗ-1 Правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации.

НЗ-2 Этика делового общения.

**1.2.Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** -дисциплина относится к общепрофессиональным дисциплинам профессионального цикла

**1.3. Объекты профессиональной деятельности выпускников при изучении дисциплины.**

Объектами профессиональной деятельности в рамках изучаемой дисциплины являются:

- документы, созданные любым способом документирования;
- системы документационного обеспечения управления;
- системы электронного документооборота;
- архивные документы;
- первичные трудовые коллективы.

**1.4.Цели и задачи дисциплины - требования к результатам освоения дисциплины**

**Целью учебной дисциплины** «Профессиональная этика и психология делового общения» является ознакомление обучающихся с данной отраслью психологических знаний, формирование коммуникативной компетенции и навыков вербального и невербального взаимодействия.

**Задачи дисциплины:** -овладение обучающимися категориальным аппаратом психологии общения;

-ознакомление обучающимися с развитием проблем психологии общения в отечественной и зарубежной науке;

-овладение обучающимися современными технологиями делового и личного общения; -формирования практических навыков эффективного общения.

**В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен:**

**уметь:**

У1-применять в профессиональной деятельности приемы делового общения;

**знать:**

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

**Рабочая программа направлена на формирование общих и профессиональных компетенций 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. 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.

Выпускник, освоивший ППССЗ, должен обладать **профессиональными компетенциями**, соответствующими основным видам профессиональной деятельности:

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.

### **Трудовая функция**

НУ2 Сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия.

НЗ1 Правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации.

НЗ2 Этика делового общения

### **1.5. Количество часов на освоение программы дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося 123 часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 82 часа;

самостоятельной работы обучающегося 41 час.

## **2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Структура и содержание учебной дисциплины разрабатывается с учетом требований профессионального стандарта и в соответствии с особыми образовательными потребностями инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом особенностей их психофизического развития и индивидуальных возможностей. При проведении учебных занятий используются мультимедийные комплексы, электронные учебники и учебные пособия, адаптированные к обучающимся с ограниченными возможностями здоровья. При проведении учебных занятий используют следующие методы: личностно-ориентированный, метод проектов, метод решения производственных (проблемных) ситуаций, беседы, игровые методы, метод информационных технологий. Все методы адаптированы к обучающимся инвалидам и лицам с ограничениями возможностями здоровья. Введена дополнительная тема «**Успех делового общения**», за счет часов добавленных из вариативной части, направленная на расширение знаний и умений в области определения принципов делового общения, оказывающих влияние на работников организации, как составной части всех факторов



организации, и способствующая социальной и профессиональной адаптации обучающихся инвалидов и обучающихся с ОВЗ с целью защиты их здоровья на рабочих местах

**Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	123
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	82
в том числе: практические занятия	28
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	41
в том числе: - работа с учебником (конспектирование); - подготовка сообщений по темам занятий, работа с дополнительной литературой; - подготовка рефератов	41
<b>Промежуточная аттестация в форме экзамена</b>	

**2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.06 «Профессиональная этика и психология делового общения»**

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся.	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Общая психология и ее отрасли</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4.2.3</b>	
	1.1 Введение. Основные принципы и понятия дисциплины. Общая психология и ее отрасли.	2	1
	1.2 Психология профессиональной деятельности, психология труда. Методы психологии.	2	2
	<b>Практическое занятие №1</b> Способности - важное условие успеха в профессиональной деятельности. Выявить необходимые профессиональные качества	2	2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> - подготовка реферата с использованием дополнительной литературы, ресурсов Интернет по теме: 1.«Структура предмета психологии труда», 2. «Основные задачи психологии на современном этапе», 3. Подготовить сообщение по теме. «Методы психологии труда».	3	
<b>Раздел 2. Общие представления о психике.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4.2.3.</b>	
	2.1. Общие представления о психике. Специфические свойства и характеристики психики.	2	2
	2.2.Функции психики. Совокупность психических явлений, изучаемых в психологии	2	2
	<b>Практическое занятие №2</b> Определение индивидуальных особенностей личности в процессе общения и по внешнему виду.	2	2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> - подготовка реферата с использованием дополнительной литературы, ресурсов Интернет по теме: .«Специфические свойства и характеристики психики»	3	
<b>Раздел 3. Структура психических явлений</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4.2.2.</b>	
	3.1. Основные формы проявления психики: психические процессы (функции), психические состояния, психические свойства.	2	2
	3.2. Темперамент, характер, способности и направленность личности.	2	2

	<b>Практическое занятие №3</b> Психические свойства: темперамент, характер; их виды и особенности. Определение темперамента и характера человека по внешнему виду. Прохождение теста. Выявить необходимые профессиональные качества.	2	2
	<b>.Самостоятельная работа обучающихся:</b> - 1.подготовка реферата с использованием дополнительной литературы, ресурсов Интернет по теме: . «Психические процессы и профессиональная деятельность», 2.Подготовить ответы на вопросы по теме: «Темперамент», «Способности - важное условие успеха в профессиональной деятельности»	2	
<b>Раздел 4. Психология познания</b> <b>Тема: «Успех делового общения»</b> добавлена за счет часов вариативной части.	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4.2.2.</b>	
	4.1.Общение – основа человеческого бытия.	2	2
	4.2. Успех делового общения.	2	2
	<b>Практическое занятие №4</b> Общие понятия об эстетической культуре. Роль эстетической культуры в профессиональной деятельности.	2	2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> -законспектировать с использованием дополнительной литературы тему: 1.«Познавательные процессы в деятельности профессионала»	2	
<b>Раздел 5. Общение и межличностные отношения.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4.2.4.</b>	
	5.1.Общение и межличностные отношения.	2	2
	5.2.Профессиональное общение. Особенности профессионального общения.	2	2
	<b>Практические занятия №5</b> Психические свойства: их виды и особенности. Определение темперамента и характера человека по внешнему виду. Прохождение тестирования.	2	2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся.</b> Подготовить сообщение с использованием Интернета по темам: <b>1.</b> «Общение как коммуникация», <b>2.</b> «Общение как взаимодействие», «Общение как восприятие и понимание»	2 2	
<b>Раздел 6. Барьеры</b>		<b>4.2.3.</b>	

<b>общения и мотивы поведения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	2
	6.1.Барьеры общения и мотивы поведения. Формы барьеров общения. Барьеры понимания. Барьеры социально- культурного различия. Факторы, нейтрализующие барьеры в профессиональном общении. 6.2.Пути преодоления барьеров в общении. «Речь в межличностных, общественных и деловых отношениях	2	2
	<b>Практическое занятие №6</b> Барьеры общения и мотивы поведения	2	2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся.</b> 1. Подготовка рефератов с использованием Интернета по теме: «Коммуникативные барьеры общения», 2.Подготовить ответы на вопросы по теме «Общение и речь»,	3	
<b>Раздел 7. Психология</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2.2.1.</b>	
<b>вербального и невербального общения.</b>	7.1.Психология вербального и невербального общения. Функция вербальных средств передачи информации. Функция невербальных средств передачи информации.	2	2
	<b>Практическое занятие №7</b> Классификация видов общения. Непосредственное, прямое, межличностное, массовое, императивное, диалоговое общение.	2	3
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		
	- подготовка сообщения с использованием дополнительной литературы, ресурсов Интернет по темам: .«Психология вербального общения», «Психология невербального общения»	1	
<b>Раздел 8.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4.2.4.</b>	
<b>Психологические и этические особенности проведения деловых бесед и переговоров.</b>	8.1.Деловые переговоры: подготовка к переговорам; цели переговоров; предмет переговоров; структура переговоров; начало переговоров.	2	2
	8.2. Некорректные тактические приемы деловых партнеров; варианты поведения деловых партнеров; конструктивные приемы ведения переговоров; типы вопросов для успешных переговоров; завершение переговоров.	2	2
	<b>Практическое занятие №8</b> Подарки. Эстетика и этика подбора и оформления подарков. Отказ от подарка. Как дарят подарки. Подбор подарок служащим и руководителям фирмы.	2	2

	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	4	
	-1. подготовка реферата с использованием дополнительной литературы, ресурсов Интернет по теме: .«Психические аспекты переговорного процесса», 2.Подготовить ответы на вопросы «Учет межнациональных особенностей невербального общения»		
<b>Раздел 9. Этикет и имидж делового общения.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4.2.4.</b>	
	9. 1.Деловой этикет и его принципы. Культура общения.	2	2
	9.2. Имидж делового человека. Этикет деловых отношений..	2	2
	<b>Практическое занятие №9</b> Универсальные и этические правила делового общения. Психологические аспекты делового общения .Этические нормы взаимоотношений	2	2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	4	
	1.подготовить сообщения с использованием дополнительной литературы, ресурсов Интернет по теме:«Психические процессы и профессиональная деятельность», 2.Составить кроссворд по темам «Морально-психологический климат в рабочей группе», «Проблема лидерства».		
<b>Раздел 10. Конфликт как социальный феномен.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4.2.5.</b>	
	10.1.Конфликт. Типы конфликтов. Причины возникновения конфликтов.	2	2
	10.2.Этапы развития конфликта. Факторы и механизмы разрешения конфликтов .	2	2
	<b>Практическое занятие № 10</b> Технология предупреждения и разрешения конфликтов в деловом общении	2	2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	5	
	1.- написать конспект с использованием дополнительной литературы, ресурсов Интернет по теме: .«Конфликты в деловом общении», 2. Подготовить ответы на вопросы по темам «Управление деловыми конфликтами при работе с клиентами», «Конфликты и конфликтные ситуации»		
<b>Раздел 11.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4.2.4.</b>	

<b>Социально-психологические проблемы руководства.</b>	11.1.Социально-психологические проблемы руководства. Стиль руководства.	2	2
	11.2.Типология стилей руководства. Этапы управленческого процесса.	2	2
	<b>Практическое занятие № 11.</b> Правила поведения в конфликтах. Практикум по конструктивному решению конфликта.	2	2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	4	
	1-подготовка реферата с использованием дополнительной литературы, ресурсов Интернет по теме: . «Стиль руководства», 2. Подготовить сообщение по теме «Психологические проблемы руководства»		
<b>Раздел 12. Технологии успеха в профессиональной деятельности.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6.2.2.</b>	
	12.1.Технологии успеха в профессиональной деятельности.	2	2
	12.2. Принцип равновесия и баланса.	2	2
	12.3. Факторы профессионального успеха. Успешные стратегии построения профессиональной карьеры.	2	1
	<b>Практическое занятие №12</b> Ознакомление с произведениями отечественного и зарубежного искусства, с художественными, дизайнерскими работами мастеров разных исторических периодов и направлений.	2	2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	2	
<b>Раздел 13. Этика взаимоотношений в профессиональной деятельности.</b>	1.- Составить кроссворд с использованием дополнительной литературы, ресурсов Интернет по темам: .«Проблема успеха в профессиональной деятельности», Стратегии достижения профессионального успеха»	2	
	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4.2.2.</b>	
	13.1.Профессиональная этика. Категории этики.	2	2
	13.2. Этика делового общения «сверху - вниз», «снизу-вверх», «по горизонтали»	2	2
	<b>Практическое занятие №13</b> Правила подготовки публичного выступления, деловой беседы. Выявить необходимые профессиональные качества	2	2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	2	
	Написать конспект с использованием дополнительной литературы, ресурсов Интернет по темам: 1.«Современные взгляды на место этики в профессиональном общении»,		

	2.«Этика общения с начальником, подчиненным, коллегами, клиентами», «Неформальные отношения между руководителем и подчиненным».		
<b>Раздел 14. Профессиональный стресс.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2.2.2.</b>	
	14.1.Профессиональный стресс. Разновидности профессионального стресса. Динамика нарастания профессионального стресса. Правила саморегуляции в условиях профессионального стресса.	2	2
	<b>Практическое занятие № 14</b> Психические состояния человека: бодрость, усталость, удовлетворенность, активность . стресс. Их влияние на процесс общения.	2	1
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	2	
	- проанализировать производственные ситуации с использованием дополнительной литературы, ресурсов Интернет по теме: 1.«Психические проблемы современной жизни», «Психотехнологии преодоления стресса»		
	Экзамен		
<b>Всего максимальное количество-123 часа, теоретических -54 часа, самостоятельное изучение 41 час, практических занятий 28 часов.</b>		123 часа	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. - ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. - репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. - продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

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

#### **3.1. Образовательные технологии**

**3.1.1.** В учебном процессе, помимо лекций, которые составляют 66% аудиторных занятий, используются активные и интерактивные формы проведения занятий. В сочетании с внеаудиторной самостоятельной работой это способствует формированию и развитию общих и профессиональных компетенций обучающихся.

**3.1.2.** В соответствии с требованиями ФГОС СПО по профессии реализация компетентностного подхода предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий: использование электронных образовательных ресурсов, групповых дискуссий, разбора конкретных ситуаций и анализа производственных ситуаций, деловых игр, индивидуальных заданий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития требуемых компетенций обучающихся.

При проведении учебных занятий используются мультимедийные комплексы, электронные учебники и учебные пособия, адаптированные к обучающимся с ограниченными возможностями здоровья.

**3.1.3.** При проведении учебных занятий используются следующие образовательные технологии:

- традиционная,
- личностно-ориентированная,
- проблемная,
- игровая,
- информационная.

Все технологии адаптированы к обучающимся инвалидам и лицам с ограничениями возможностями здоровья.

**Традиционная технология** обучения ориентирована на передачу знаний, умений и навыков. Она обеспечивает усвоение учащимися содержания обучения, проверку и оценку его качества на репродуктивном уровне. Суть его состоит в обучении по схеме: изучение нового — закрепление — контроль — оценка. Главные методы обучения, лежащие в основе этой технологии, — объяснение в сочетании с наглядностью; ведущие виды деятельности учащихся — слушание и запоминание; главное требование и основной критерий эффективности — безошибочное воспроизведение изученного. В рамках традиционной технологии обучаемому отведены исполнительские функции репродуктивного характера. Данная технология экономична, облегчает обучающимся понимание сложного материала, обеспечивает достаточно эффективное управление образовательно-воспитательным процессом, в нее органически вписываются новые способы изложения знаний.

**Технология личностно-ориентированного обучения** предполагает создание педагогических условий для включения каждого ученика в деятельность, соответствующую зоне его ближайшего развития. Технология адаптивного обучения, предполагающая гибкую систему организации учебных занятий с учетом индивидуальных особенностей обучаемых. Центральное место в этой технологии отводится обучаемому, его деятельности, качествам его личности. Особое внимание уделяется формированию у них учебных умений.

**Цель проблемного обучения:** развитие интеллекта и творческих способностей обучающихся; формирование прочных знаний; повышение мотивации через



эмоциональную окраску урока; воспитание активной личности. Создавая проблемные ситуации и организуя деятельность обучающихся по решению учебных проблем, обеспечивается оптимальное сочетание их самостоятельной поисковой деятельности с усвоением готовых выводов науки.

Включение игровых ситуаций делает процесс обучения интересным, удерживает внимание. Игра формирует личность, подготавливая ее к различным видам деятельности. Игра, влияя на складывание определенных поведенческих навыков, отражает вероятностное будущее,

она выступает как многостороннее и вариативное приспособление к этому будущему. Таким образом, перебирая игровые ходы - варианты, человек учится ориентации.

**Информационная технология обучения** совмещает методы, производственные процессы и программно-технические средства, объединенные в технологическую цепочку, обеспечивающую сбор, обработку, хранение, распространение и отображение информации с целью снижения трудоемкости процессов использования информационного ресурса, а также повышения их надежности и оперативности.

Система уроков сориентирована на формирование активной личности, мотивированной к самообразованию, обладающей достаточными навыками и психологическими установками к самостоятельному поиску, отбору, анализу и использованию информации. Это поможет обучающимся адаптироваться в мире, где объем информации, растет в геометрической прогрессии, самостоятельности мышления и инициативности, от готовности проявлять творческий подход к делу, искать нестандартные способы решения проблем.

В то же время на уроках и во внеурочной работе используется работа в малых группах (обучение в сотрудничестве). Совместная работа, которую каждый обучающийся использует для собственного обучения и обучения окружающих, развивает умение общаться, слушать, коллективно решать проблемы, достигать взаимопонимания. Повышается уровень эмпатии, развивается умение взглянуть на мир глазами другого человека. В работу вовлекаются все обучающиеся. Работа в малой группе снимает страх перед неудачами у более слабых и делает прочнее знания более сильных обучающихся, происходит взаимное обогащение их в группе, они обмениваются знаниями и разными способами действий.

**Практико-ориентированные и проблемные задания**, выполнение разноуровневых заданий, тестов, устный опрос и беседа, обсуждение, как и подготовка сообщений и докладов является неотъемлемой частью учебного процесса.

Для оценки достижений обучающихся по изучению дисциплины планируется использовать текущий контроль знаний.

**Текущий контроль** проводится с целью проверки и оценки усвоения обучающимися учебного материала в процессе изучения темы и носит стимулирующий, корректирующий и воспитательный характер.

**Текущий контроль успеваемости** осуществляется в процессе проведения теоретических и практических занятий в форме устного опроса, тестирования, решения производственных ситуаций и практических заданий, кроссвордов, а также выполнения индивидуальных работ и домашних заданий, самостоятельной внеаудиторной работы.

**Рубежный контроль** проводится с целью проверки и оценки усвоения обучающимися учебного материала по изученной теме. Возможная форма рубежного

контроля – собеседование, письменные ответы на вопросы, тестирование, выполнение практической работы. Форма контроля для обучающихся устанавливается с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

**Промежуточная аттестация обучающихся** осуществляется в форме дифференцированного зачета в виде тестирования. Форма и время проведения промежуточной аттестации для обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья устанавливается с учетом индивидуальных, психофизических особенностей. При необходимости предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачет.

**Активные и интерактивные формы проведения занятий,  
используемые в учебном процессе**

Семестр	Вид занятия *	Используемые активные и интерактивные формы проведения занятий	Разработанные учебно-методические материалы, обеспечивающие реализацию формы проведения занятий
1, 2	Л	Групповые дискуссии, разбор производственных ситуаций, использование Интернет-ресурсов, тестирование, устный или письменный опрос, просмотр и разбор (обсуждение) видеофрагментов.	Методические указания для проведения самостоятельных работ, производственных 16 ситуационные задания, перечень Интернет-ресурсов, тестовые задания, вопросы к письменному или устному опросу, презентации по темам курса, презентации и видеофрагменты, кроссворды.
	ПЗ	Разбор производственных ситуаций, использование Интернет-ресурсов, просмотр и разбор (обсуждение) видеофрагментов, деловая игра.	Методические указания для проведения самостоятельных работ, инструкционные карты (методические указания) для проведения практических работ, перечень Интернет-ресурсов, презентации и видеофрагменты.

\*) Л – лекции, ПЗ – практические занятия.

### 3.2. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета

#### 3.2.1. Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся с учетом количества мест для ОВЗ;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-наглядных пособий (учебники, карточки, видеофрагменты, презентации, раздаточный материал);
- интерактивная доска;
- телевизор;

#### 3.2.2. Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением;

- интерактивная доска;
- телевизор;

**В кабинете предусмотрено:**

**-для лиц с нарушением слуха:**

наличие аудиотехники (колонки, наушники, (гарнитура), видеотехники (интерактивная доска и телевизор

**-для слабовидящих обучающихся:**

наличие интерактивной доски

экранной лупы для просмотра материалов на мониторе, телевизора,

**-для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:**

организована безбарьерная среда, подъемно-поворотные стулья и передвижные парты с источником питания, виртуальная экранная клавиатура.

**3.3. Информационное обеспечение обучения:**

Обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья, в отличие от остальных, имеют свои специфические особенности восприятия, переработки материала, выполнения промежуточных и итоговых форм контроля знаний. Они должны быть обеспечены материалом :

**-лица с нарушениями зрения:**

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиовидеофайла;

**- лица с нарушениями слуха информация предоставляется:**

- в печатной форме или в форме электронного документа;

**-лица с нарушениями опорно-двигательного аппарата информация предоставляется:**

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиовидеофайла.

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.**

**Основные источники:**

1. Шеламова Г.М., Деловая культура и психология общения. - М. Издательский центр «Академия», 2013 - 320 с.
2. Шеламова Г.М., Деловая культура взаимодействия. - М. Издательский центр «Академия», 2014 - 64 с.
3. Шеламова Г.М., Этикет делового общения. - М. Издательский центр «Академия», 2014 - 192 с.
4. Нефедова Н.В. Русский язык и культура речи: учебник /Н.В. Нефедова - Ростов-на-Дону, Феникс, 2013 г.
5. Красникова Е.А. Этика и психология профессиональной деятельности: Учебник. - М.: ФОРУМ:ИНФРА-М, 2013.
6. Психология профессиональной деятельности. 2-изд./Н.Самоукина. - СПб.: Питер, 2013.

**Дополнительные источники:**

1. Пиз А. Язык телодвижений. : Пер. с англ. - Н. Новгород: Ай-Кью, 2012.
2. Филатов Ф.Р.Общая психология.Серия«Высший балл» Ростов-на Дону: Феникс, 2013
3. Фомин Ю.А. Психология делового общения. - Мн.: Амалфея, 2012.
4. Психология и этика делового общения. Учебник для вузов/под ред. Проф. Лавриненко В.Н., 3-е изд., пер. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2014.

### **3.4. Кадровое обеспечение**

Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение: высшее профессиональное образование, соответствующее профилю учебной дисциплины. Все педагогические работники должны пройти обучение для работы с обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья. При необходимости работа совместно с педагогом-психологом.

## **4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины ОП.06 «Профессиональная этика и психология делового общения» осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, беседы, решения проблемных ситуаций, устного и письменного опроса, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий по самостоятельной внеаудиторной работе.

Оценка качества освоения учебной программы включает текущий контроль успеваемости, рубежный контроль и промежуточную аттестацию по итогам освоения учебной дисциплины в форме экзамена.

Для обучающегося инвалида или обучающегося с ограниченными возможностями здоровья рекомендуется осуществление входного контроля, назначение которого состоит в определении его способностей, особенностей восприятия и готовности к освоению учебного материала. Форма входного контроля для обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей

- устно,
- письменно на бумаге,
- письменно на компьютере,
- в форме тестирования и т.п.

При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.

**Текущий контроль успеваемости** осуществляется в процессе проведения практических занятий, собеседования и выполнения домашних заданий – самостоятельной внеаудиторной работы.

**Текущий контроль** проводится преподавателем следующими формами и методами: устный опрос, тестирование, решение производственных (проблемных) ситуаций, беседа, решение кроссвордов, защита практических работ, проверка выполненных самостоятельных внеаудиторных работ.

**Текущий контроль успеваемости** для обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья позволяет своевременно выявить затруднения и

отставание в обучении и внести коррективы в учебную деятельность. Форма контроля для обучающихся устанавливается с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

**Промежуточная аттестация** обучающихся осуществляется в форме экзамена. Форма промежуточной аттестации для обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей, (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.)

При необходимости рекомендуется предусмотреть для них увеличение времени на подготовку к зачетам и экзаменам, а также предоставлять дополнительное время для подготовки ответа на дифференцированном зачете.

Возможно установление образовательной организацией индивидуальных графиков прохождения промежуточной аттестации обучающимися инвалидами и обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

При необходимости для обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов. Для этого рекомендуется использовать рубежный контроль, который является контрольной точкой, по завершению изучения раздела или темы дисциплины, с целью оценивания уровня освоения программного материала.

**Рубежный контроль** проводится в форме практической работы (письменно или устно).

Формы и срок проведения рубежного контроля определяются преподавателем с учетом учебных планов и индивидуальных психофизических особенностей обучающихся.

#### **Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания).**

<b>Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
<b>Умения:</b>	
У1-применять в профессиональной деятельности приемы делового общения;	Практические занятия, внеаудиторная тестирование .самостоятельная работа
<b>Знания:</b>	
основные правила профессиональной этики и приёмы делового общения в коллективе	Практические занятия, внеаудиторная тестирование самостоятельная работа
особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций	Экспертная оценка выполнения практических занятий, тестирование.

### Результаты (освоенные общие и профессиональные компетенции)

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.2. Осуществлять работу по подготовке и проведению совещаний, деловых встреч, приемов и презентаций	-Применяет правила проведения деловых бесед, совещаний, телефонных переговоров на практике; -Применяет знания психологии и этики делового общения при выполнении должностных обязанностей и общении с коллегами и посетителями, проведении переговоров.	Текущий контроль в форме: -ситуационных заданий, - диагностического тестирования, -выполнения и защиты практических работ; - устного опроса; -выполнения внеаудиторной самостоятельной работы. Рубежный контроль в форме: - диагностического тестирования; - устного опроса.
ПК1.3. Осуществлять подготовку деловых поездок руководителя и других сотрудников организации.	Осуществляет подготовку деловых поездок руководителя и других сотрудников организации.	Промежуточный контроль по учебной дисциплине в форме экзамена  Текущий контроль в форме: -ситуационных заданий, - диагностического тестирования, -выполнения и защиты практических работ; - устного опроса; -выполнения внеаудиторной самостоятельной работы. Рубежный контроль в форме: - диагностического тестирования; - устного опроса.
ПК 1.4. Организовывать рабочее место секретаря и руководителя.	- Учитывает особенности внутренней среды организации и организационной структуры при организации рабочего места руководителя и подчиненного	
ПК 1.5. Оформлять и регистрировать организационно-распорядительные документы, контролировать сроки их исполнения.	-Принимает эффективные решения при передаче документов на исполнение; -Эффективно применяет на практике стили руководства.	

ПК1.6.Обрабатывать входящие и исходящие документы, систематизировать их, составлять номенклатуру дел и формировать документы в дела.	-Распределяет обязанности по коммуникации на практике с учетом особенностей организационной структуры предприятия -Принимает эффективные решения; -Организует процесс коммуникации и следит за соблюдением конфиденциальности информации.	Текущий контроль в форме: -ситуационных заданий, - диагностического тестирования, -выполнения и защиты практических работ; - устного опроса; -выполнения внеаудиторной самостоятельной работы. Рубежный контроль в форме: - диагностического тестирования; - устного опроса.
ПК 1.8. Осуществлять телефонное обслуживание, принимать и передавать факсы.	-Проявляет умение организовать процесс коммуникации	
<b>Результаты (освоенные компетенции) общие</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	- аргументирует свой выбор в профессиональном самоопределении; - определяет социальную значимость профессиональной деятельности; - выполняет самоанализ профессиональной пригодности	Экспертная оценка за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы, выполнения самостоятельной внеаудиторной работы
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	- выбирает и применяет методы и способы решения профессиональных задач в области организации менеджмента; - самостоятельно оценивает эффективность и качество выполненной работы; - определяет пути устранения выявленных отклонений.	Экспертная оценка за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы, выполнения самостоятельной внеаудиторной работы

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- описывает ситуацию и называет противоречия;</li> <li>- оценивает причины возникновения ситуации;</li> <li>- находит пути решения ситуации и подбирает ресурсы (инструмент, информацию и т.п.) необходимые для разрешения ситуации;</li> <li>- берет на себя ответственность за принятое решение.</li> </ul>	Экспертная оценка за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы, выполнения самостоятельной внеаудиторной работы
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	<ul style="list-style-type: none"> <li>- проводит эффективный поиск необходимой информации, используя различные источники литературы, включая электронные;</li> <li>- определяет соответствие информации поставленной задаче;</li> <li>- оценивает полноту и достоверность информации.</li> </ul>	Экспертная оценка за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы, выполнения самостоятельной внеаудиторной работы
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- показывает результативность самостоятельной работы по осуществлению поиска информации в сети Интернет и различных электронных носителях;</li> <li>- использует средства ИТ для извлечения, обработки и хранения информации;</li> <li>- представляет информацию в различных формах.</li> </ul>	Экспертная оценка за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы, выполнения самостоятельной внеаудиторной работы
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с	<ul style="list-style-type: none"> <li>- проявляет коммуникабельность, бесконфликтность,</li> </ul>	Экспертная оценка за деятельностью обучающегося в процессе освоения



коллегами, руководством, потребителями.	толерантность во взаимодействии с коллегами, руководством и педагогами; - ведет деловую беседу в соответствии с этическими нормами.	образовательной программы, выполнения самостоятельной внеаудиторной работы
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	- ставит задачи перед коллективом; - организует работу по выполнению задания в соответствии с инструкциями; - проводит самоанализ и коррекцию результатов работы членов команды	Экспертная оценка за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы, выполнения самостоятельной внеаудиторной работы
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	- анализирует собственные сильные и слабые стороны; - определяет перспективы профессионального и личностного развития; - владеет навыками самоорганизации и применяет их на практике	Экспертная оценка за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы, выполнения самостоятельной внеаудиторной работы

Оценка индивидуальных образовательных достижений обучающихся по результатам текущего, рубежного или промежуточного контроля производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
70 ÷ 89	4	хорошо
51 ÷ 69	3	удовлетворительно
менее 50	2	не удовлетворительно