

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Ухтинский государственный технический университет»
(УГТУ)
Индустриальный институт (СПО)

УТВЕРЖДАЮ
Директор ИИ (СПО)



Е. Г. Воскресенский
(И. О. Фамилия)

мая 2022 г.

Е. Г. Воскресенский
(И. О. Фамилия)

« 25 » мая 2023 г.

(подпись) (И. О. Фамилия)

« ____ » _____ 20__ г.

(подпись) (И. О. Фамилия)

« ____ » _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Дисциплина:	Профессиональная этика и психология делового общения
Индекс дисциплины:	ОП.06
Специальность:	46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение
Форма обучения:	очная/заочная
Курс(ы):	2/2
Семестр(ы):	4/3

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по специальности 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение, утвержденного приказом Минобрнауки России от 11.08.2014 № 975.

Разработчик Р.Н. Блищенко, преподаватель ИИ (СПО).

Рассмотрено на заседании					
предметно-цикловой комиссии			методического совета ИИ (СПО)		
Дата, номер протокола	ФИО председателя ПЦК	Подпись председателя ПЦК	Дата, номер протокола	ФИО председателя совета	Подпись председателя совета
Протокол от <u>18.04.22</u> № <u>08</u>	<u>Тимощенко Т.В.</u>	<u>Т.В.</u>	Протокол от <u>18.05.22</u> № <u>06</u>	<u>Чурилина И.В.</u>	<u>И.В.</u>
Протокол от <u>21.04.2023</u> № <u>8</u>	<u>Мухоморова И.Т.</u>	<u>И.Т.</u>	Протокол от <u>25.05.2023</u> № <u>05</u>	<u>Чурилина И.В.</u>	<u>И.В.</u>
Протокол от № _____			Протокол от № _____		
Протокол от № _____			Протокол от № _____		

СОГЛАСОВАНО

Зам. директора по ИМР ИИ (СПО)

Зам. директора по УР ИИ (СПО)



И. В. Чурилина

О. М. Якимова

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. Паспорт рабочей программы дисциплины «Профессиональная этика и психология делового общения»	4
2. Структура и содержание дисциплины «Профессиональная этика и психология делового общения»	5
3. Условия реализации программы дисциплины «Профессиональная этика и психология делового общения»	22
4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины «Профессиональная этика и психология делового общения»	23

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ «ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа дисциплины является частью образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение.

1.2. Место дисциплины в структуре образовательной программы: дисциплина входит в профессиональный цикл.

В рамках изучения дисциплины у обучающихся формируются компетенции (ОК, ПК), включающие 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.

ПК 1.2. Осуществлять работу по подготовке и проведению совещаний, деловых встреч, приемов и презентаций.

ПК 1.3 Осуществлять подготовку деловых поездок руководителя и других сотрудников организации.

ПК 1.4. Организовывать рабочее место секретаря и руководителя.

ПК 1.5. Оформлять и регистрировать организационно-распорядительные документы, контролировать сроки их исполнения.

ПК 1.6. Обрабатывать входящие и исходящие документы, систематизировать их, составлять номенклатуру дел и формировать документы в дела.

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

1.3 Требования к результатам освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся **должен уметь:**

- применять в профессиональной деятельности приемы делового общения.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- основные правила профессиональной этики и приемы делового общения в коллективе;

- особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций.

1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося - 99 часов, в том числе:

для очной формы обучения:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 63 часа;

самостоятельной работы обучающегося - 36 часов.

для заочной формы обучения:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 14 часов;

самостоятельной работы обучающегося - 85 часов.

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ
«ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»**

2.1 Объем дисциплины и виды учебной работы

для очной формы обучения

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	99
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	63
в том числе:	
практические занятия	17
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	36
<i>Промежуточная аттестация в форме зачета</i>	

для заочной формы обучения

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	99
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	14
в том числе:	
практические занятия	4
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	85
<i>Промежуточная аттестация в форме зачета</i>	

2.2. Тематический план и содержание дисциплины «Профессиональная этика и психология делового общения» для очной формы обучения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Этика, эстетика и этикет делового человека			
Тема 1.1. Значение этики в жизни человека и его профессии	Содержание учебного материала 1. Понятие, предмет, цель, задачи этики. 2. Этические взгляды учителей человечества. 3. Добро и зло как ключевые категории этики. 4. Важнейшие понятия и принципы этики. 5. Профессиональная этика: сущность и особенности.	4	1
	Самостоятельная работа обучающихся: <i>Вопросы для повторения и обсуждения:</i> 1. Что такое этика и почему ее нельзя считать наукой? 2. Что выступает предметом, целями и задачами этики? 3. Каковы основные разделы этики? 4. Что такое добро и зло? Каковы основные виды зла? 5. В чем отличие аксиологических и деонтологических теорий добра и зла? 6. Каковы основные особенности и парадоксы добра и зла? 7. Что такое долг? Каковы особенности проявления долга? 8. Как можно охарактеризовать понятие «совесть», «стыд» и «вина»? 9. Что такое справедливость и каковы ее виды? 10. Что такое свобода и каковы ее виды? Что такое ответственность? 11. Что такое любовь, счастье и смысл жизни? 12. Что такое профессиональная этика? Каковы ее объект, цели и задачи? 13. Каковы компоненты профессиональной этики? Определяются ли нравственные качества человека родом профессиональной деятельности? <i>Подготовка рефератов:</i> 1. Какие виды этики выделил Э. Фромм и каковы их особенности? 2. В чем заключается этика Конфуция? 3. Каковы этические особенности учения Будды? 4. Каковы особенности этики Моисея? 5. В чем особенности этики Христа? 6. В чем заключается специфика этики Мухамеда?	4	

Тема 1.2. Основы этикета и эстетики делового человека	Содержание учебного материала		
	1. Основные понятия об этикете и эстетике делового человека. 2. Основы делового этикета телефонных переговоров. 3. Этикет и эстетика организации делового завтрака, обеда и ужина. 4. Этикет и эстетика имиджа делового человека. 5. Эстетика внешнего вида делового человека.	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся: <i>Вопросы для повторения и обсуждения:</i> 1. Что такое этикет? Каковы основные виды этикета? 2. Каковы элементарные правила приветствия и представлений? 3. Что такое эстетика и что способствует эстетическому воспитанию? 4. Кем и когда был в научный обиход термин «эстетика»? 5. В чем заключается искусство ведения телефонных переговоров? 6. каковы основные правила этикета делового телефонного разговора? 7. На какие вопросы следует ответить для себя при подготовке телефонного разговора? 8. Каких выражений следует избегать в ходе телефонных переговоров? 9. Каковы наиболее важные принципы этики обращения по телефону? 10. В чем заключается особенность делового завтрака, обеда и ужина? 11. На что следует обратить внимание при подготовке делового завтрака, обеда и ужина? 12. Что такое имидж и каковы важнейшие свойства имиджа? 13. Каковы основные установки человека по отношению к окружающим? 14. Как особенности и составляющие эстетики внешнего вида делового человека? <i>Подготовка к практической работе № 1,2.</i>	4	
	Практическая работа № 1. Отработка навыков этикета телефонных переговоров.	2	
	Практическая работа № 2. Создание имиджа делового человека.	2	
Раздел 2. Психологические основы делового общения			
Тема 2.1. Основные характеристики общения	Содержание учебного материала		
	1. Определение, функции и виды общения. 2. Деловое общение и его кодекс. 3. Стили и стратегии общения. 4. Основные этапы общения. 5. Средства и структура общения.	2	2
	Самостоятельная работа. <i>Вопросы для повторения и обсуждения:</i> 1. Что представляет собой общение и каковы его функции? 2. Каковы основные виды общения?	4	

	3. Чем отличается деловое общение от межличностного? 4. Что требует кодекс светского общения? 5. Каким может быть общение в зависимости от его содержания? 6. Каким может быть общение по целям и средствам? 7. Что такое деловое общение и в чем заключается его кодекс? 8. Чем обусловлена специфика делового общения? 9. Каковы стили, уровни и стратегии общения? В чем их особенность? 10. каковы основные этапы общения? 11. Каковы основные средства общения? 12. Какие три стороны входят в структуру общения?		
Тема 2.2. Анализ структуры делового общения	Содержание учебного материала		
	1. Особенности коммуникативной и перцептивной сторон общения. 2. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в общении. 3. Стереотипы и установки при восприятии партнера в общении. 4. Специфика интерактивной стороны общения. 5. Социальное влияние: суггестия, конформизм, неконформизм.	4	2
	Самостоятельная работа. <i>Вопросы для повторения и обсуждения:</i> 1. Что такое конформизм? 2. Каковы основные виды коммуникативных барьеров? 3. В чем заключаются причины плохой коммуникации между людьми? 4. Что представляет собой идентификация, эмпатия и рефлексия? 5. Какие факторы мешают правильно воспринимать и оценивать людей? 6. Что представляет собой явление каузальной атрибуции? 7. В чем заключается фундаментальная ошибка каузальной атрибуции? 8. Что такое стереотипы и как они влияют на процесс общения? 9. Что такое предубеждения и установки? Как они формируются? 10. В чем заключается влияние установок на общение? 11. Как проявляется действие фактора привлекательности? 12. Как проявляется действие фактора отношения к нам? 13. Каковы приемы создания стереотипов в практике делового общения? 14. Что такое обратная связь в общении и каковы ее правила? 15. В чем заключается специфика интерактивной стороны общения? 16. Что такое взаимодействие и с каких позиций оно оценивается? 17. Какие типы поведения-общения возникают, когда человек чувствует угрозу отвержения? 18. Каковы основные психологические позиции транзактного анализа общения?	4	

	19. Что представляет собой суггестия? 20. Что такое конформизм и при каких условиях он возникает? 21. Чем отличаются друг от друга неконформизм и самоопределение? 22. Что такое референтная группа? 23. В чем особенности такой формы социального влияния, как повиновение, подчинение авторитету?		
Раздел 3. Этика и психология личности в общении			
Тема 3.1. Личностные особенности человека в деловом общении	Содержание учебного материала		
	1. Человек, индивид, индивидуальность, личность. 2. Концепции личности и их учет в деловом общении. 3. Защитные механизмы личности в деловом общении. 4. Гендерные особенности личности в деловом общении. 5. Национальные особенности личности в деловом общении.	4	2
	Самостоятельная работа. <i>Вопросы для повторения и обсуждения:</i> 1. Что такое человек? 2. Как соотносятся понятия «индивид», «индивидуальность» и «личность»? 3. Каковы основные признаки зрелой личности? 4. В чем отличаются друг от друга экстраверт и интроверт? 5. Каковы основные защитные механизмы личности в деловом общении? 6. Каковы гендерные особенности личности в деловом общении? 7. Как проявляются национальные особенности личности в деловом общении? <i>Подготовка рефератов:</i> 1. В чем заключается сущность концепции личности З. Фрейда? 2. Каковы факторы развития личности, выдвинутые А. Адлером, К. Хорни, Г. Салливаном, К. Юнгом и Э. Фроммом? 3. В чем заключается сущность бихевиористического подхода к личности? 4. В чем основные идеи когнитивной психологии? 5. В чем сущность концепции личности в гуманистической психологии?	4	
Тема 3.2. Типологические характеристики личности в деловом общении	Содержание учебного материала		
	1. Психологические типы акцентуации личности. 2. Учет типа темперамента в деловом общении. 3. Конституционная типология личности. 4. Психометрическая типология личности. 5. Типы деловых партнеров и сотрудников в деловом общении.	4	2

	Самостоятельная работа. <i>Вопросы для повторения и обсуждения:</i> 1. Какую роль она играет в деловом общении? 2. Как можно охарактеризовать 12 типов акцентуации характера? 3. Каковы основные типы темперамента и как они характеризуются? 4. Какие существуют пути приспособления темперамента к требованиям деятельности? 5. В чем сущность психогеометрической типологии личности? 6. Каковы типы деловых партнеров в деловом общении? 7. Каковы типичные психологические «профили» исполнителей? 8. Каковы основные типы поведения в организации? <i>Подготовка рефератов:</i> 1. Что такое акцентуация характера и кто занимался ее изучением? 2. В чем сущность конституционной типологии личности Э. Кречмера? <i>Подготовка к практической работе № 3.</i>	2	
	Практическая работа № 3. Определение типа темперамента.	2	
	Раздел 4. Культура общения в профессиональной среде		
Тема 4.1. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации	Содержание учебного материала		
	1. Особенности вербальной коммуникации. 2. Структура и функции невербальной коммуникации. 3. Изучение индивидуальности человека по почерку. 4. Изучение индивидуальности человека по позе, мимике и жестам. 5. Изучение индивидуальности по другим невербальным источникам.	4	2
	Самостоятельная работа. <i>Вопросы для повторения и обсуждения:</i> 1. Что такое речь и каковы ее основные особенности? 2. В чем заключается основные функции речи? 3. Что такое вербальная коммуникация? 4. Каковы основные свойства грамотной речи? 5. Каковы основные принципы речевого воздействия? 6. Что такое невербальная коммуникация и какова ее структура? 7. Какие факторы влияют на характер невербальной коммуникации? 8. Какие функции выполняют невербальные сообщения при взаимодействии с вербальными? 9. Какие особенности почерка содержат информацию о характере человека? 10. Как можно изучать индивидуальность человека по позе, мимике и жестам? 11. Какие существуют виды взгляда и о чем они свидетельствуют? 12. Что такое такесика? Что можно узнать о человеке из рукопожатия?	4	

	13. Что такое проксемика? Что можно узнать о человеке и его отношении к нам на основе анализа дистанции и позиции, занимаемой за столом? 14. Что такое физиогномика? 15. Что такое просодика, экстралингвистика и паралингвистика? <i>Подготовка к практическим работам 4, 5.</i>		
	Практическая работа № 4. Отработка навыков вербального общения.	2	
	Практическая работа № 5. Отработка навыков невербального общения.	2	
Тема 4.2. Культура устной и письменной речи в профессиональной среде	Содержание учебного материала		
	1. Устная и письменная речь: общее и особенное. 2. Особенности культуры устной речи. 3. Номы ударения в устной речи делового человека. 4. Особенности культуры письменной речи. 5. Культура ведение диалога, монолога и полилога.	4	2
	Самостоятельная работа. <i>Вопросы для повторения и обсуждения:</i> 1. По каким признакам можно классифицировать речь? 2. Какие существуют различия между устной и письменной речью? 3. Какие различия психолого-ситуативного характера можно выделить между устной и письменной речью? 4. Каковы особенности культуры устной речи? 5. Какие признаки характерны для устной речи? 6. В каких словах особенно часто делается неправильное ударение? 7. Какие особенности имеет ударение в русском языке? 8. Каковы основные особенности культуры письменной речи? 9. Каковы особенности ведения диалога, монолога и полилога?	2	
Раздел 5. Основные формы делового общения			
Тема 5.1. Психологические особенности форм делового общения	Содержание учебного материала		
	1. Деловая беседа, основные методы и техники аргументации. 2. Деловые переговоры и дискуссии. 3. Деловые совещания и собрания. 4. Прием подчиненных, общение с коллегами и начальником. 5. Публичные выступления и общение через переводчика.	4	2
	Самостоятельная работа. <i>Вопросы для повторения и обсуждения:</i> 1. Что представляет собой деловая беседа? 2. Каковы основные этапы деловой беседы и в чем их особенности?	2	

	3. Каков порядок завершения деловой беседы? 4. Каковы основные методы и техники аргументации в деловой беседе? 5. Каковы принципы успешного ведения деловой беседы? 6. В чем заключается особенность деловых переговоров и дискуссии? 7. Каковы основные методы ведения переговоров? 8. Какова роль ведущего и деловой дискуссии? 9. Что такое деловое совещание и каковы его виды? 10. Каковы рекомендации руководителю по тактике разговора с подчиненными? 11. Каковы принципы этики делового общения между коллегами? 12. Как нужно готовиться и проводить публичные выступления? 13. Каковы основные правила общения через переводчика? <i>Подготовка к практической работе № 6.</i>		
	Практическая работа № 6. Составление планов проведения совещаний, переговоров, бесед.	2	
Тема 5.2. Документационное обеспечение делового общения	Содержание учебного материала		
	1. Особенности деловой переписки. 2. Документирование управленческой деятельности. 3. Характеристика современного делового письма. 4. Основные виды деловых писем. 5. Общие правила оформления документов.	4	2
	Самостоятельная работа. <i>Вопросы для повторения и обсуждения:</i> 1. Каковы основные особенности деловой переписки? 2. Какими качествами должно характеризоваться любое деловое письмо? 3. Каковы основные виды деловой корреспонденции? 4. По какой примерной схеме должно строиться деловое письмо? 5. В чем заключается документирование управленческой деятельности? 6. Как можно охарактеризовать современное деловое письмо? 7. Каковы основные виды писем? 8. Каковы общие правила оформления документов? <i>Подготовка к практической работе № 7.</i>	2	
	Практическая работа № 7. Отработка навыков ведения деловой переписки.	2	
Раздел 6. Конфликты, споры и стрессы в деловом общении			
Тема 6.1. Этика и психология споров и конфликтов	Содержание учебного материала		
	1. Определение понятия «спор», цели и подходы к ведению спора. 2. Техника убеждения партнера, критика в споре и принципы его ведения.	4	2

в деловом общении	3. Понятие «конфликт», структура, типология и причины конфликта. 4. Типы конфликтных личностей и модель конфликтного процесса. 5. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией.		
	Самостоятельная работа. <i>Вопросы для повторения и обсуждения:</i> 1. Что такое спор и каковы основные подходы к его ведению? 2. Каковы конструктивные и деструктивные цели ведения спора? 3. Каковы практические рекомендации по технике убеждения партнера? 4. Каковы специальные методы аргументации в споре? 5. Что такое критика и что запрещается критикующему? 6. Каковы принципы ведения спора (по В.И. Андрееву)? 7. Что такое конфликт? Какова его структура и типология? 8. Каковы ключевые причины конфликтов? 9. Какие встречаются типы конфликтных личностей? 10. Какова структура модели конфликтного процесса? 11. Каковы основные методы управления конфликтом? 12. Каковы стратегии управления конфликтной ситуацией? <i>Подготовка к практической работе № 8.</i>	2	
	Практическая работа № 8. Анализ конфликтных ситуаций.	3	
	Содержание учебного материала		
Тема 6.2. Психологические особенности стресса в деловом общении	1. Признаки и механизма протекания стресса. 2. Виды профессиональных стрессов. 3. Психологические особенности синдрома опустошения. 4. Психологические основы саморегуляции работника. 5. Практикум снятия стресса.	4	2
	Самостоятельная работа. <i>Вопросы для повторения и обсуждения:</i> 1. Что такое стресс и кто является автором концепции стресса? 2. Каковы физические, эмоциональные и поведенческие признаки стресса? 3. Каковы физиологические механизмы стресса? 4. Что такое профессиональный стресс и каковы его виды? 5. Каковы психологические особенности синдрома опустошения? 6. Каковы психологические основы саморегуляции работника? 7. Каковы правила поведения в стрессовой ситуации? 8. Каковы основные способы снятия стресса?	2	
	Зачет	2	

2.3. Тематический план и содержание дисциплины «Профессиональная этика и психология делового общения» для заочной формы обучения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Этика, эстетика и этикет делового человека			
Тема 1.1. Значение этики в жизни человека и его профессии	Содержание учебного материала		
	1. Понятие, предмет, цель, задачи этики. 2. Этические взгляды учителей человечества. 3. Добро и зло как ключевые категории этики.	2	1
	Самостоятельная работа обучающихся: 1. Важнейшие понятия и принципы этики. 2. Профессиональная этика: сущность и особенности. <i>Вопросы для самоконтроля:</i> 1. Что такое этика и почему ее нельзя считать наукой? 2. Что выступает предметом, целями и задачами этики? 3. Каковы основные разделы этики? 4. Что такое добро и зло? Каковы основные виды зла? 5. В чем отличие аксиологических и деонтологических теорий добра и зла? 6. Каковы основные особенности и парадоксы добра и зла? 7. Что такое долг? Каковы особенности проявления долга? 8. Как можно охарактеризовать понятие «совесть», «стыд» и «вина»? 9. Что такое справедливость и каковы ее виды? 10. Что такое свобода и каковы ее виды? Что такое ответственность? 11. Что такое любовь, счастье и смысл жизни? 12. Что такое профессиональная этика? Каковы ее объект, цели и задачи? 13. Каковы компоненты профессиональной этики? Определяются ли нравственные качества человека родом профессиональной деятельности? <i>Подготовка рефератов:</i> 1. Какие виды этики выделил Э. Фромм и каковы их особенности? 2. В чем заключается этика Конфуция? 3. Каковы этические особенности учения Будды?	8	

	4. Каковы особенности этики Моисея? 5. В чем особенности этики Христа? 6. В чем заключается специфика этики Мухамеда?		
Тема 1.2. Основы этикета и эстетики делового человека	Самостоятельная работа обучающихся:		
	1. Основные понятия об этикете и эстетике делового человека. 2. Основы делового этикета телефонных переговоров. 3. Этикет и эстетика организации делового завтрака, обеда и ужина. 4. Этикет и эстетика имиджа делового человека. 5. Эстетика внешнего вида делового человека. <i>Вопросы для самоконтроля:</i> 1. Что такое этикет? Каковы основные виды этикета? 2. Каковы элементарные правила приветствия и представлений? 3. Что такое эстетика и что способствует эстетическому воспитанию? 4. Кем и когда был в научный обиход термин «эстетика»? 5. В чем заключается искусство ведения телефонных переговоров? 6. Каковы основные правила этикета делового телефонного разговора? 7. На какие вопросы следует ответить для себя при подготовке телефонного разговора? 8. Каких выражений следует избегать в ходе телефонных переговоров? 9. Каковы наиболее важные принципы этики обращения по телефону? 10. В чем заключается особенность делового завтрака, обеда и ужина? 11. На что следует обратить внимание при подготовке делового завтрака, обеда и ужина? 12. Что такое имидж и каковы важнейшие свойства имиджа? 13. Каковы основные установки человека по отношению к окружающим? 14. Как особенности и составляющие эстетики внешнего вида делового человека? <i>Подготовка к практической работе № 1, 2.</i>	6	
	Практическая работа № 1. Отработка навыков этикета телефонных переговоров.	1	
	Практическая работа № 2. Создание имиджа делового человека.	1	
Раздел 2. Психологические основы делового общения			
Тема 2.1. Основные характеристики общения	Содержание учебного материала		
	1. Определение, функции и виды общения. 2. Деловое общение и его кодекс. 3. Стили и стратегии общения.	1	2
	Самостоятельная работа. 1. Основные этапы общения. 2. Средства и структура общения. <i>Вопросы для самоконтроля:</i>	6	

	1. Что представляет собой общение и каковы его функции? 2. Каковы основные виды общения? 3. Чем отличается деловое общение от межличностного? 4. Что требует кодекс светского общения? 5. Каким может быть общение в зависимости от его содержания? 6. Каким может быть общение по целям и средствам? 7. Что такое деловое общение и в чем заключается его кодекс? 8. Чем обусловлена специфика делового общения? 9. Каковы стили, уровни и стратегии общения? В чем их особенность? 10. Каковы основные этапы общения? 11. Каковы основные средства общения? 12. Какие три стороны входят в структуру общения?		
Тема 2.2. Анализ структуры делового общения	Самостоятельная работа. 1. Особенности коммуникативной и перцептивной сторон общения. 2. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в общении. 3. Стереотипы и установки при восприятии партнера в общении. 4. Специфика интерактивной стороны общения. 5. Социальное влияние: суггестия, конформизм, неконформизм. <i>Вопросы для самоконтроля:</i> 1. Что такое конформизм? 2. Каковы основные виды коммуникативных барьеров? 3. В чем заключаются причины плохой коммуникации между людьми? 4. Что представляет собой идентификация, эмпатия и рефлексия? 5. Какие факторы мешают правильно воспринимать и оценивать людей? 6. Что представляет собой явление каузальной атрибуции? 7. В чем заключается фундаментальная ошибка каузальной атрибуции? 8. Что такое стереотипы и как они влияют на процесс общения? 9. Что такое предубеждения и установки? Как они формируются? 10. В чем заключается влияние установок на общение? 11. Как проявляется действие фактора привлекательности? 12. Как проявляется действие фактора отношения к нам? 13. Каковы приемы создания стереотипов в практике делового общения? 14. Что такое обратная связь в общении и каковы ее правила? 15. В чем заключается специфика интерактивной стороны общения? 16. Что такое взаимодействие и с каких позиций оно оценивается? 17. Какие типы поведения-общения возникают, когда человек чувствует угрозу отвержения?	10	

	18. Каковы основные психологические позиции транзактного анализа общения? 19. Что представляет собой суггестия? 20. Что такое конформизм и при каких условиях он возникает? 21. Чем отличаются друг от друга неконформизм и самоопределение? 22. Что такое референтная группа? 23. В чем особенности такой формы социального влияния, как повиновение, подчинение авторитету?		
Раздел 3. Этика и психология личности в общении			
Тема 3.1. Личностные особенности человека в деловом общении	Содержание учебного материала		
	1. Человек, индивид, индивидуальность, личность. 2. Концепции личности и их учет в деловом общении. 3. Защитные механизмы личности в деловом общении.	1	2
	Самостоятельная работа. 1. Гендерные особенности личности в деловом общении. 2. Национальные особенности личности в деловом общении. <i>Вопросы для самоконтроля:</i> 1. Что такое человек? 2. Как соотносятся понятия «индивид», «индивидуальность» и «личность»? 3. Каковы основные признаки зрелой личности? 4. В чем отличаются друг от друга экстраверт и интроверт? 5. Каковы основные защитные механизмы личности в деловом общении? 6. Каковы гендерные особенности личности в деловом общении? 7. Как проявляются национальные особенности личности в деловом общении? <i>Подготовка рефератов:</i> 1. В чем заключается сущность концепции личности З. Фрейда? 2. Каковы факторы развития личности, выдвинутые А. Адлером, К. Хорни, Г. Салливаном, К. Юнгом и Э. Фроммом? 3. В чем заключается сущность бихевиористического подхода к личности? 4. В чем основные идеи когнитивной психологии? 5. В чем сущность концепции личности в гуманистической психологии?	8	
Тема 3.2. Типологические характеристики личности в деловом общении	Самостоятельная работа.		
	1. Психологические типы акцентуации личности. 2. Учет типа темперамента в деловом общении. 3. Конституционная типология личности. 4. Психометрическая типология личности. 5. Типы деловых партнеров и сотрудников в деловом общении.	8	

	<p><i>Вопросы для самоконтроля:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Какую роль она играет в деловом общении? 2. Как можно охарактеризовать 12 типов акцентуации характера? 3. Каковы основные типы темперамента и как они характеризуются? 4. Какие существуют пути приспособления темперамента к требованиям деятельности? 5. В чем сущность психогеометрической типологии личности? 6. Каковы типы деловых партнеров в деловом общении? 7. Каковы типичные психологические «профили» исполнителей? 8. Каковы основные типы поведения в организации? <p><i>Подготовка рефератов:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Что такое акцентуация характера и кто занимался ее изучением? 2. В чем сущность конституционной типологии личности Э. Кречмера? 		
Раздел 4. Культура общения в профессиональной среде			
Тема 4.1. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации	Содержание учебного материала		
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Особенности вербальной коммуникации. 2. Структура и функции невербальной коммуникации. 3. Изучение индивидуальности человека по почерку. 	1	2
	<p>Самостоятельная работа.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Изучение индивидуальности человека по позе, мимике и жестам. 2. Изучение индивидуальности по другим невербальным источникам. <p><i>Вопросы для самоконтроля:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Что такое речь и каковы ее основные особенности? 2. В чем заключается основные функции речи? 3. Что такое вербальная коммуникация? 4. Каковы основные свойства грамотной речи? 5. Каковы основные принципы речевого воздействия? 6. Что такое невербальная коммуникация и какова ее структура? 7. Какие факторы влияют на характер невербальной коммуникации? 8. Какие функции выполняют невербальные сообщения при взаимодействии с вербальными? 9. Какие особенности почерка содержат информацию о характере человека? 10. Как можно изучать индивидуальность человека по позе, мимике и жестам? 11. Какие существуют виды взгляда и о чем они свидетельствуют? 12. Что такое такесика? Что можно узнать о человеке из рукопожатия? 13. Что такое проксемика? Что можно узнать о человеке и его отношении к нам на основе анализа дистанции и позиции, занимаемой за столом? 14. Что такое физиогномика? 	8	

	15. Что такое просодика, экстралингвистика и паралингвистика?		
Тема 4.2. Культура устной и письменной речи в профессиональной среде	Самостоятельная работа.		
	1. Устная и письменная речь: общее и особенное 2. Особенности культуры устной речи. 3. Номы ударения в устной речи делового человека. 4. Особенности культуры письменной речи. 5. Культура ведение диалога, монолога и полилога. Вопросы для самоконтроля: 1. По каким признакам можно классифицировать речь? 2. Какие существуют различия между устной и письменной речью? 3. Какие различия психолого-ситуативного характера можно выделить между устной и письменной речью? 4. Каковы особенности культуры устной речи? 5. какие признаки характерны для устной речи? 6. В каких словах особенно часто делается неправильное ударение? 7. Какие особенности имеет ударение в русском языке? 8. Каковы основные особенности культуры письменной речи? 9. Каковы особенности ведения диалога. монолога и полилога?	6	
Раздел 5. Основные формы делового общения			
Тема 5.1. Психологические особенности форм делового общения	Содержание учебного материала		
	1. Деловая беседа, основные методы и техники аргументации. 2. Деловые переговоры и дискуссии. 3. Деловые совещания и собрания.	1	2
	Самостоятельная работа. 1. Прием подчиненных, общение с коллегами и начальником. 2. Публичные выступления и общение через переводчика. Вопросы для самоконтроля: 1. Что представляет собой деловая беседа? 2. Каковы основные этапы деловой беседы и в чем их особенности? 3. Каков порядок завершения деловой беседы? 4. Каковы основные методы и техники аргументации в деловой беседе? 5. Каковы принципы успешного ведения деловой беседы? 6. В чем заключается особенность деловых переговоров и дискуссии? 7. Каковы основные методы ведения переговоров?	6	

	8. Какова роль ведущего и деловой дискуссии? 9. Что такое деловое совещание и каковы его виды? 10. Каковы рекомендации руководителю по тактике разговора с подчиненными? 11. каковы принципы этики делового общения между коллегами? 12. Как нужно готовиться и проводить публичные выступления? 13. Каковы основные правила общения через переводчика?		
Тема 5.2. Документационное обеспечение делового общения	Содержание учебного материала		
	1. Особенности деловой переписки. 2. Документирование управленческой деятельности. 3. Характеристика современного делового письма.	1	2
	Самостоятельная работа.		
	1. Основные виды деловых писем. 2. Общие правила оформления документов. <i>Вопросы для самоконтроля:</i> 1. Каковы основные особенности деловой переписки? 2. Какими качествами должно характеризоваться любое деловое письмо? 3. Каковы основные виды деловой корреспонденции? 4. По какой примерной схеме должно строиться деловое письмо? 5. В чем заключается документирование управленческой деятельности? 6. как можно охарактеризовать современное деловое письмо? 7. Каковы основные виды писем? 8. Каковы общие правила оформления документов? <i>Подготовка к практической работе № 7.</i>	6	
	Практическая работа № 3. Ведение деловой переписки	1	
Раздел 6. Конфликты, споры и стрессы в деловом общении			
Тема 6.1. Этика и психология споров и конфликтов в деловом общении	Содержание учебного материала		
	1. Определение понятия «спор», цели и подходы к ведению спора. 2. Техника убеждения партнера, критика в споре и принципы его ведения. 3. Понятие «конфликт», структура, типология и причины конфликта.	1	2
	Самостоятельная работа. 1. Типы конфликтных личностей и модель конфликтного процесса. 2. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией. <i>Вопросы для самоконтроля:</i> 1. Что такое спор и каковы основные подходы к его ведению? 2. Каковы конструктивные и деструктивные цели ведения спора? 3. Каковы практические рекомендации по технике убеждения партнера?	7	

	4. Каковы специальные методы аргументации в споре? 5. Что такое критика и что запрещается критикующему? 6. Каковы принципы ведения спора (по В.И. Андрееву)? 7. Что такое конфликт? Какова его структура и типология? 8. Каковы ключевые причины конфликтов? 9. Какие встречаются типы конфликтных личностей? 10. Какова структура модели конфликтного процесса? 11. Каковы основные методы управления конфликтом? 12. Каковы стратегии управления конфликтной ситуацией? Подготовка к практической работе № 4.		
	Практическая работа № 4. Анализ конфликтных ситуаций.	1	
Тема 6.2. Психологические особенности стресса в деловом общении	Самостоятельная работа. 1. Признаки и механизма протекания стресса. 2. Виды профессиональных стрессов. 3. Психологические особенности синдрома опустошения. 4. Психологические основы саморегуляции работника. 5. Практикум снятия стресса. <i>Вопросы для самоконтроля:</i> 1. Что такое стресс и кто является автором концепции стресса? 2. Каковы физические, эмоциональные и поведенческие признаки стресса? 3. Каковы физиологические механизмы стресса? 4. Что такое профессиональный стресс и каковы его виды? 5. Каковы психологические особенности синдрома опустошения? 6. Каковы психологические основы саморегуляции работника? 7. Каковы правила поведения в стрессовой ситуации? 8. Каковы основные способы снятия стресса?	6	
Зачет		2	
Всего:		99/10/4/85	

Освоение дисциплины может быть реализовано с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий в соответствии с Положением о применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ среднего профессионального образования, утвержденного председателем ученого совета ФГБОУ ВО «УГТУ».

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ «ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета профессиональной этики и психологии делового общения.

Оборудование учебного кабинета: посадочные места для обучающихся, рабочее место преподавателя, учебная доска, стенды, справочная литература, учебно - методическая документация.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

- Кошечая, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке. – Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2022. – 304 с. – (Среднее профессиональное образование). – ISBN 978-5-8199-0739-9. – Текст: электронный. – Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=380109>
- Бороздина, Г. В. Психология делового общения: учебник / Г.В. Бороздина. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва: ИНФРА-М, 2020. — 320 с. – (Среднее профессиональное образование). – ISBN 978-5-16-015397-1. – Текст: электронный. – Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=363030>
- Этика деловых отношений: учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов, Ю.Ю. Петрунин, Л.Е. Тумина. – М: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2019. – 176 с. – (Среднее профессиональное образование). – Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=326213>
- Дорохина, Р. В. Этика деловых отношений: практикум для СПО / Р. В. Дорохина. – Саратов: Профобразование, 2021. – 68 с. – ISBN 978-5-4488-1109-8. – Текст: электронный. – Режим доступа: <https://www.iprbookshop.ru/epd-reader?publicationId=104697>
- Козловская, Т. Н. Профессиональная этика: учебно-методическое пособие для СПО / Т. Н. Козловская, Г. А. Епанчинцева, Л. В. Зубова. – Саратов: Профобразование, 2020. – 217 с. – ISBN 978-5-4488-0630-8. – Текст: электронный. – Режим доступа: <https://www.iprbookshop.ru/epd-reader?publicationId=92150>

Дополнительные источники:

- Логутова, Е. В. Психология делового общения: учебное пособие для СПО / Е. В. Логутова, И. С. Якиманская, Н. Н. Биктина. – Саратов: Профобразование, 2020. – 196 с. – ISBN 978-5-4488-0688-9. – Текст: электронный. – Режим доступа: <https://www.iprbookshop.ru/epd-reader?publicationId=92154>
- Цуранова, С. П. Психология и этика деловых отношений. Практикум: учебное пособие / С. П. Цуранова, И. М. Павлова, А. С. Вашкевич. – 5-е изд. – Минск: Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2018. – 192 с. – ISBN 978-985-503-767-6. – Текст: электронный. – Режим доступа: <https://www.iprbookshop.ru/epd-reader?publicationId=93396>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ «ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

Итоговые результаты обучения по дисциплине проверяются на промежуточной аттестации:

для очной формы обучения.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Уметь:	
- применять в профессиональной деятельности приемы делового общения.	Самостоятельная внеаудиторная работа, устный опрос во время аудиторных занятий, тестирование, зачет.
Знать:	
- основные правила профессиональной этики и приемы делового общения в коллективе;	Самостоятельная внеаудиторная работа, устный опрос во время аудиторных занятий, тестирование, практическая работа № 6, зачет.
- особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций	Самостоятельная внеаудиторная работа, устный опрос во время аудиторных занятий, тестирование, зачет.

для заочной формы обучения.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Уметь:	
- применять в профессиональной деятельности приемы делового общения.	Самостоятельная внеаудиторная работа, устный опрос во время аудиторных занятий, тестирование, зачет.
Знать:	
- основные правила профессиональной этики и приемы делового общения в коллективе;	Самостоятельная внеаудиторная работа, устный опрос во время аудиторных занятий, тестирование, практическая работа № 3, зачет.
- особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций	Самостоятельная внеаудиторная работа, устный опрос во время аудиторных занятий, тестирование, зачет.