

	МИНОБРНАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ухтинский государственный технический университет»	СК УГТУ 60/05 - 2017
	Индустриальный институт (среднего профессионального образования)	
	Рабочая программа учебной дисциплины	

УТВЕРЖДАЮ
 Проректор
 по учебной работе



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Дисциплина **Профессиональная этика и психология делового общения**
 Индекс дисциплины **ОП.06**
 Специальность **46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение**

По программе:	базовая	Форма обучения:	очная
Курс:	2	Семестр:	4
Теоретическое обучение:	48 час.	Экзамен:	4 сем.
Практические и лабораторные занятия:	18 час.	Дифф. зачёт:	-
Самостоятельная работа:	33 час.	Зачёт:	-
		Другие формы контроля:	-
Всего:	99 час.		

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»	15
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»	17

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

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 034702 Документационное обеспечение управления и архивоведение.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной

программы: дисциплина входит в профессиональный цикл.

1.3. Цели и задачи дисциплины – 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 час, в том числе:

Для очной формы обучения:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 66 час;

самостоятельной работы обучающегося 33 часа.

Для заочной формы обучения:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 14 час;

самостоятельной работы обучающегося 85 час.

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

2.1.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы для очной формы обучения

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	99
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	66
в том числе:	
практические занятия	18
контрольные работы	4
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	33
в том числе:	
<i>подготовка сообщений, докладов и рефератов</i>	10
<i>подготовка медиапрезентаций</i>	8
<i>работа с учебной литературой и законодательством</i>	9
<i>учебно-исследовательская работа</i>	6
<i>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</i>	

2.1.2 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы 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
в том числе:	
<i>реферат подготовка сообщений, докладов и рефератов</i>	23
<i>работа с учебной литературой и законодательством</i>	35
<i>ответы на контрольные вопросы, тестирование</i>	15
<i>подготовка презентаций</i>	12
<i>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</i>	

2.2.1. Тематический план и содержание учебной 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.	Ведение в предметное содержание по дисциплине «Профессиональная этика и психология делового общения»	6/-/-	
Тема 1.1. Ведение в предметное содержание	Содержание, цели, задачи и методы изучения дисциплины «Профессиональная этика и психология делового общения». Объекты и предметы изучения дисциплины «Профессиональная этика и психология делового общения». Роль дисциплины в будущей профессиональной деятельности специалиста. Основные требования к уровню подготовки студента по данной дисциплине.	2	2
Тема 1.2. Этика как наука	Этика как наука и явление духовной культуры. История развития этики. Этика и мораль. Основные категории этики: добро и зло, нормы и традиции, совесть, долг, честь и др. Моральные нормы. «Золотое правило» этики.	2	2
Тема 1.3. Этика как наука	Этика как наука и явление духовной культуры. История развития этики. Этика и мораль. Основные категории этики: добро и зло, нормы и традиции, совесть, долг, честь и др. Моральные нормы. «Золотое правило» этики	2	
Раздел 2.	Профессиональная этика служащего	40/6/16	
Тема 2.1. Деловая этика служащего	Понятие морали, этики, нравственности, их происхождение, история, развитие. Основные категории деловой этики. Этичность, духовность, культура – неотъемлемые составляющие профессионализма служащего. Этичность как норма поведения специалиста государственной службы и полномочного представителя государства. Ответственность служащего за свои поступки и поведение на рабочем месте - залог успешной работы всего государственного аппарата. Понятия духовности, духовной культуры, эстетического вкуса. Внешний вид и поведение служащего	2	2
	Самостоятельная работа. Подготовка докладов и сообщений «Роль этики в профессиональной деятельности служащих»	2	

Тема 2.2. Понятие профессиональной этики	Понятие «профессиональная этика». Принцип научной правдивости профессиональной этики. Принцип нравственной ответственности. Понятия «профессионального долга», «профессиональной совести», «профессиональной справедливости, чести и достоинства», «профессионального такта» служащего. Принципы гуманизма, оптимизма. Идеи патриотизма в профессиональной деятельности государственного служащего	2	2
	Самостоятельная работа. Подготовка докладов и сообщений «Особенности этики в профессиональной деятельности служащих»	2	
Тема 2.3. Деловой этикет	Определение делового этикета. Исторические корни делового этикета. Морально-этический и эстетический аспект делового этикета. Профессиональный этикет	2	2
	Самостоятельная работа. Подготовка докладов «Этикет-явление историческое»	2	
Тема 2.4. Правила этикета	Вербальный этикет. Стереотипы речевого обращения. Ответы на вопросы. Психологические приемы речевых оборотов. Игра по правилам партнеров	2	2
	Самостоятельная работа. Подготовка докладов «Современные аспекты вербального общения»	2	
Тема 2.5. Этикет профессиональных взаимоотношений служащих	Понятия о среде, личности, взаимоотношениях. Понятия о внешних формах поведения. Социальная обусловленность взаимодействия, привязанности, поддержки, уважения, признания. Принцип субординации. Субординация в условиях демократического общества. Формы обращения, приветствия. Понятие стиля руководства. Критерии оптимального руководства. Повседневный этикет делового человека - культура общения, базирующаяся на четырех основных правилах: вежливость, тактичность, естественность, достоинств	2	2
	Практическая работа № 1. «Решение ситуативных задач по повседневному этикету, формам общения»	2	
	Самостоятельная работа. Подготовка докладов, сообщений «Этикет профессиональных взаимоотношений по вертикали и горизонтали»	2	
Тема 2.6. Специфические требования к государственным служащим	Кодекс государственного служащего. Этика руководящего, среднего, нижнего звена работников государственного аппарата. Типы взаимоотношений в коллективе. Категория справедливости - специфическая категория этики государственного служащего. Её применение для укрепления законности в действиях властных структур. Совесть как орган моральной интуиции. Особая ответственность и важность труда государственного служащего, объектом деятельности которого является человек. Основа профессионализма государственного служащего - нравственная доминанта, понимание своего	2	2

	профессионального долга и щепетильное отношение к профессиональной чести и ответственности		
	Самостоятельная работа. Подготовка докладов и сообщений «Ответственность и важность труда государственного служащего»	2	
Тема 2.7. Этика управления и государственной службы как регулятор взаимоотношений власти с населением	Нормы и элементы этики управления и государственной службы в работе с населением. Этико-психологические нормы приема населения: работа с письмами, выездные встречи, публичные выступления и т.д. Элементы административно-речевого этикета	2	2
	Практическая работа № 2. Игровой тренинг «Прием посетителей»	2	
	Самостоятельная работа. Подготовка к практическому занятию. Работа с учебной литературой и законодательством	2	
Тема 2.8. Дипломатический протокол и международный этикет	Правила поведения на приемах и при общении с иностранцами. Правила организации встречи важных персон. Совокупность общепринятых правил, условностей и традиций, соблюдаемых в международном общении. Становление российского протокола. Национальные обычаи и особенности протокола. Правила работы с переводчиком	2	2
	Практическая работа № 3. Деловая ситуация «Дипломатический протокол»	2	
	Самостоятельная работа. Подготовка к практическому занятию. Работа с учебной литературой и законодательством	2	
	Контрольная работа № 1	2	
Раздел 3.	Психология делового общения	53/12/17	
Тема 3.1. Общие положения о психических явлениях и психических свойствах личности	Понятия о психических процессах, их виды: познавательные, волевые, эмоциональные. Понятия и виды психических свойств личности: темперамент, направленность активности, способности, характер и его типы	2	2
	Самостоятельная работа. Подготовка докладов и сообщений «Роль темперамента в общении»	2	
Тема 3.2. Деятельность и поведение служащего	Основные составляющие профессиональной деятельности. Виды поведения человека в процессе профессиональной деятельности. Предмет профессиональной деятельности, предмет общения. Понятие мотивации и её роли в управлении. Основания потребности в общении. Коммуникативные мотивы. Ответственность руководителя за мотивацию подчиненных. Понятия: социально-ориентированного, группового предметно-ориентированного, личностно-ориентированного поведения. Виды потребностей человека, иерархия потребностей.	2	2
	Практическая работа № 4. Определение типов лидеров в малых группах	2	

1	2	3	4
	Самостоятельная работа. Подготовка к практическому занятию. Работа с учебной литературой и законодательством	1	
Тема 3.3. Деловое общение	Понятие общения. Виды потребностей в общении. Понятие делового общения, его особенности и основная задача. Понятие контакта. Особенности организации пространства. Отличие общения от коммуникации. Типы общения в зависимости от целей: материальное, кондиционное, мотивационное, когнитивное, деятельностное. Типы общения в зависимости от средств: непосредственное, опосредованное, прямое, косвенное, вербальное, невербальное.	2	2
Тема 3.4. Виды делового общения	Виды делового общения: деловая беседа, деловое совещание, деловые переговоры. Формы делового общения: споры, дискуссии, полемика. Методы делового общения. Техника ведения переговоров. Техника манипуляции делового общения	2	2
	Практическая работа № 5. «Решение ситуативных задач в зависимости от типа и видов общения»	2	
	Практическая работа № 6. Деловая ситуация: проведение переговоров	2	
	Самостоятельная работа. Подготовка к практическому занятию. Работа с учебной литературой и законодательством	2	
Тема 3.5. Правила общения по телефону	Преимущества и недостатки телефонного общения. Проект телефонных переговоров. Пресыщение телефонным общением. Проявление экспрессии. Корректировка общения	2	2
	Самостоятельная работа. Подготовка докладов «Культура общения по телефону»	2	
Тема 3.6. Деловая переписка	Основные требования, предъявляемые к письму. Отражение индивидуальности автора. Схема делового письма. Виды деловой корреспонденции	2	2
	Практическая работа № 7. «Ведение деловой переписки»	2	
	Самостоятельная работа. Подготовка докладов «Современные формы и способы деловой переписки»	2	
Тема 3.7. Деловые беседы, совещания	Подготовка к проведению бесед, совещаний. Время и место проведения бесед и совещаний. Обоснованность проведения бесед и совещаний. Количество человек, участвующих в беседе, совещании. Время на обсуждение каждого вопроса. Полнота информации	2	2
	Самостоятельная работа. Подготовка докладов и сообщений «Основные требования, предъявляемые к подготовке и проведению производственного совещания»	2	

Тема 3.8 . Личность и деятельность	Поведение людей малых группах. Факторы группы: идентификация, подражание, катарсис. Типы поведения людей группах: внутригрупповая внушаемость: негативизм, коллективистическое самоопределение	2	2
	Самостоятельная работа. Подготовка докладов и сообщений «Роль коллективистического самоопределения в группе»	2	
Тема 3.9. Производственный конфликт в коллективе	Конфликт как отсутствие согласия между двумя и более сторонами (отдельными людьми или группой людей). Невозможность удовлетворения требований сторон при отсутствии согласия между ними. Составляющие конфликта: конфликтная ситуация, инцидент. Методы преодоления конфликта. Способы разрешения конфликтов	2	2
	Самостоятельная работа. Подготовка сообщений и докладов «Виды конфликтов в коллективе»	2	
Тема 3.10. Психологические аспекты ведения полемики, спора, дискуссии	Понятия полемики, спора, дискуссии. Исторически известные школы полемики, дискуссий. Техника проведения полемики и дискуссий. Причины спора и его виды. Рекомендации по реакции на различное поведение оппонента. Перечень некорректных действий собеседника с указанием контрдействий. Влияние на поведение полемистов национальных обычаев и культурных традиций	2	2
	Практическая работа № 8. Деловая ситуация: проведение дискуссии на заданную тему	2	
	Самостоятельная работа. Подготовка к практическому занятию. Работа с учебной литературой и законодательством	1	
Тема 3.11. Публичные выступления и индивидуальные беседы	История возникновения и развития риторики. Основные риторические средства. Определение элементов системы построения устного выступления. Использование при подготовке к выступлению аргументов, фактов, примеров для раскрытия каждого вопроса. Особенности индивидуальной беседы. Основные психологические принципы, соблюдаемые во время беседы. Психологические типы собеседников. Методы нейтрализации собеседников	2	2
	Практическая работа № 9. Подготовка и проведение индивидуальных бесед по заданной тематике	2	
	Самостоятельная работа. Подготовка к практическому занятию. Работа с учебной литературой и законодательством	1	
	Контрольная работа № 2	2	
Дифференцированный зачет		2	
Всего:		99/18/33	

2.2.2. Тематический план и содержание учебной 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.	Ведение в предметное содержание по дисциплине «Профессиональная этика и психология делового общения»	2/-/2	
Тема 1.1. Ведение в предметное содержание	Самостоятельная работа. Содержание, цели, задачи и методы изучения дисциплины «Профессиональная этика и психология делового общения». Объекты и предметы изучения дисциплины «Профессиональная этика и психология делового общения». Роль дисциплины в будущей профессиональной деятельности специалиста. Основные требования к уровню подготовки студента по данной дисциплине.	1	
Тема 1.2. Этика как наука	Самостоятельная работа. Этика как наука и явление духовной культуры. История развития этики. Этика и мораль. Основные категории этики: добро и зло, нормы и традиции, совесть, долг, честь и др. Моральные нормы. «Золотое правило» этики	1	
Раздел 2.	Профессиональная этика служащего	45/1/40	
Тема 2.1. Деловая этика служащего	Самостоятельная работа. Понятие морали, этики, нравственности, их происхождение, история, развитие. Основные категории деловой этики. Этичность, духовность, культура – неотъемлемые составляющие профессионализма служащего. Этичность как норма поведения специалиста государственной службы и полномочного представителя государства. Ответственность служащего за свои поступки и поведение на рабочем месте - залог успешной работы всего государственного аппарата. Понятия духовности, духовной культуры, эстетического вкуса. Внешний вид и поведение служащего	4	
Тема 2.2. Понятие профессиональной этики	Понятие «профессиональная этика». Принцип научной правдивости профессиональной этики. Принцип нравственной ответственности. Понятия «профессионального долга», «профессиональной совести», «профессиональной справедливости, чести и достоинства», «профессионального такта» служащего. Принципы гуманизма, оптимизма. Идеи патриотизма в профессиональной деятельности государственного служащего	1	2
	Самостоятельная работа. Особенности этики в профессиональной деятельности служащих	3	

Тема 2.3. Деловой этикет	Самостоятельная работа. Определение делового этикета. Исторические корни делового этикета. Морально-этический и эстетический аспект делового этикета. Профессиональный этикет. Этикет - явление историческое	4	
Тема 2.4. Правила этикета	Самостоятельная работа. Вербальный этикет. Стереотипы речевого обращения. Ответы на вопросы. Психологические приемы речевых оборотов. Игра по правилам партнеров	4	
Тема 2.5. Этикет профессиональных взаимоотношений служащих	Понятия о среде, личности, взаимоотношениях. Понятия о внешних формах поведения. Социальная обусловленность взаимодействия, привязанности, поддержки, уважения, признания. Принцип субординации. Субординация в условиях демократического общества. Формы обращения, приветствия. Понятие стиля руководства. Критерии оптимального руководства. Повседневный этикет делового человека - культура общения, базирующаяся на четырех основных правилах: вежливость, тактичность, естественность, достоинств	1	2
	Самостоятельная работа. Этикет профессиональных взаимоотношений по вертикали и горизонтали	4	
Тема 2.6. Специфические требования к государственным служащим	Самостоятельная работа. Кодекс государственного служащего. Этика руководящего, среднего, нижнего звена работников государственного аппарата. Типы взаимоотношений в коллективе. Категория справедливости - специфическая категория этики государственного служащего. Её применение для укрепления законности в действиях властных структур. Совесть как орган моральной интуиции. Особая ответственность и важность труда государственного служащего, объектом деятельности которого является человек. Основа профессионализма государственного служащего - нравственная доминанта, понимание своего профессионального долга и щепетильное отношение к профессиональной чести и ответственности	7	
Тема 2.7. Этика управления и государственной службы как регулятор взаимоотношений власти с населением	Нормы и элементы этики управления и государственной службы в работе с населением. Этико-психологические нормы приема населения: работа с письмами, выездные встречи, публичные выступления и т.д. Элементы административно-речевого этикета	1	2
	Практическая работа № 1. Игровой тренинг «Прием посетителей»	1	
	Самостоятельная работа. Работа с учебной литературой и законодательством	7	
Тема 2.8. Дипломатический протокол и	Правила поведения на приемах и при общении с иностранцами. Правила организации встречи важных персон. Совокупность общепринятых правил, условностей и традиций, соблюдаемых в международном общении.	1	2

международный этикет	Самостоятельная работа. Становление российского протокола. Национальные обычаи и особенности протокола. Правила работы с переводчиком	7	
Раздел 3.	Психология делового общения	51/3/43	
Тема 3.1. Общие положения о психических явлениях и психических свойствах личности	Самостоятельная работа. Понятия о психических процессах, их виды: познавательные, волевые, эмоциональные. Понятия и виды психических свойств личности: темперамент, направленность активности, способности, характер и его типы. Роль темперамента в общении	2	
Тема 3.2. Деятельность и поведение служащего	Основные составляющие профессиональной деятельности. Виды поведения человека в процессе профессиональной деятельности. Предмет профессиональной деятельности, предмет общения. Понятие мотивации и её роли в управлении. Основания потребности в общении. Коммуникативные мотивы. Ответственность руководителя за мотивацию подчиненных. Понятия: социально-ориентированного, группового предметно-ориентированного, личностно-ориентированного поведения. Виды потребностей человека, иерархия потребностей.	1	2
	Практическая работа № 2. Определение типов лидеров в малых группах	1	
	Самостоятельная работа. Подготовка к практическому занятию. Работа с учебной литературой и законодательством	3	
Тема 3.3. Деловое общение	Понятие общения. Виды потребностей в общении. Понятие делового общения, его особенности и основная задача. Понятие контакта. Особенности организации пространства. Отличие общения от коммуникации. Типы общения в зависимости от целей: материальное, кондиционное, мотивационное, когнитивное, деятельностное.	1	2
	Самостоятельная работа. Типы общения в зависимости от средств: непосредственное, опосредованное, прямое, косвенное, вербальное, невербальное. Виды делового общения: деловая беседа, деловое совещание, деловые переговоры. Формы делового общения: споры, дискуссии, полемика. Методы делового общения. Техника ведения переговоров. Техника манипуляции делового общения.	4	
Тема 3.4. Правила общения по телефону	Самостоятельная работа. Преимущества и недостатки телефонного общения. Проект телефонных переговоров. Пресыщение телефонным общением. Проявление экспрессии. Корректировка общения. Культура общения по телефону	4	
Тема 3.5. Деловая переписка	Основные требования, предъявляемые к письму. Отражение индивидуальности автора. Схема делового письма. Виды деловой корреспонденции	1	2
	Практическая работа № 3. «Ведение деловой переписки»	1	

	Самостоятельная работа. Подготовка докладов «Современные формы и способы деловой переписки»	4	
Тема 3.6. Деловые беседы, совещания	Самостоятельная работа. Подготовка к проведению бесед, совещаний. Время и место проведения бесед и совещаний. Обоснованность проведения бесед и совещаний. Количество человек, участвующих в беседе, совещании. Время на обсуждение каждого вопроса. Полнота информации	5	
Тема 3.7. Личность и деятельность	Самостоятельная работа. Поведение людей малых группах. Факторы группы: идентификация, подражание, катарсис. Типы поведения людей группах: внутригрупповая внушаемость: негативизм, коллективистическое самоопределение	6	
Тема 3.8. Производственный конфликт в коллективе	Конфликт как отсутствие согласия между двумя и более сторонами (отдельными людьми или группой людей). Невозможность удовлетворения требований сторон при отсутствии согласия между ними. Составляющие конфликта: конфликтная ситуация, инцидент. Методы преодоления конфликта. Способы разрешения конфликтов	1	2
	Самостоятельная работа. Виды конфликтов в коллективе	3	
Тема 3.9. Психологические аспекты ведения полемики, спора, дискуссии	Самостоятельная работа. Понятия полемики, спора, дискуссии. Исторически известные школы полемики, дискуссий. Техника проведения полемики и дискуссий. Причины спора и его виды. Рекомендации по реакции на различное поведение оппонента. Перечень некорректных действий собеседника с указанием контрдействий. Влияние на поведение полемистов национальных обычаев и культурных традиций	5	
Тема 3.10. Публичные выступления и индивидуальные беседы	История возникновения и развития риторики. Основные риторические средства. Определение элементов системы построения устного выступления.	1	2
	Практическая работа № 4. Использование при подготовке к выступлению аргументов, фактов, примеров для раскрытия каждого вопроса.	1	
	Самостоятельная работа. Особенности индивидуальной беседы. Основные психологические принципы, соблюдаемые во время беседы. Психологические типы собеседников. Методы нейтрализации собеседников. Работа с учебной литературой и законодательством	7	
Дифференцированный зачет		1	
Всего:		99/4/85	

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

3.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета «Профессиональная этика и психология делового общения».

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-методической документации;
- дидактические материалы.

Технические средства обучения:

- компьютер,
- проектор.

3.2. Информационное обеспечение обучения. Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Горянина, В. А. Психология общения [Текст]: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / В. А. Горянина. – М.: Издательский центр «Академия», 2008.
2. Леонтьев, А. А. Психология общения [Текст]:. – 5-е изд. – М.: Academia, Смысл, 2008.
3. Волкова, А. И. Психология общения для студентов колледжей [Текст] / А. И. Волкова. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2006.
4. Психология и этика делового общения [Текст]: учебник для вузов / Под ред. проф. В. Н. Лавриненко. – 4-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТ-ДАНА, 2006.
5. Соснин, В. А. Социальная психология [Текст]: учебник / В. А. Соснин, Е. А. Красникова. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2007.
6. Чернобай, В. А. Социальная психология [Текст]: серия «Среднее профессиональное образование» / В. А. Чернобай. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2007.
7. Горелов, А. А. Этика [Текст]: учеб. пособие. / А. А. Горелов, Т. А. Горелова. – 3-е изд. – М.: Флинта: МПСИ, 2008. – 416 с.
8. Кибанов, А. Я. Этика деловых отношений: учебник [Текст] / А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, Коновалова В.Г.; под ред. А. Я. Кибанова. – М.: ИНФРА-М, 2007. – 368 с.
9. Кузнецов, И. Н. Современный деловой этикет [Текст] / И. Н. Кузнецов. – М.: Гросс-Медиа: РОСБУХ, 2007. – 328 с.
10. Психология и этика делового общения [Текст]: учебник / под ред. В. Н. Лавриненко. – 5-е изд, перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007. – 415 с.
11. Смирнов, Г. Н. Этика деловых отношений [Текст]: учебник / Г. Н. Смирнов. – М.: ТК Велби, Проспект, 2008. – 184 с.
12. Соловьев, Э. Я. Современный этикет. Деловой протокол [Текст] / Э. Я. Соловьев. – 6-е изд., перераб. и доп. – М.: Ось-89, 2009. – 208 с.
13. Усов, В. В. Деловой этикет [Текст]: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. Образования / В. В. Усов. – 2-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2008. – 400 с.
14. Шеламова, Г. М. Этикет деловых отношений [Текст]: учеб. пособие / Г. М. Шеламова, С. Н. Казаков. – М.: Издательский центр «Академия», 2008. – 64 с.

Дополнительные источники:

1. Шеламова, Г. М. Этикет делового общения [Текст] / Г. М. Шеламова. – М.: Издательский центр «Академия», 2008.
2. Битянова, М. Р. Социальная психология [Текст]: учебн. пособие / Битянова М. Р. – СПб.: Издательский дом Питер, 2010.

3. Ильин, Е. П. Психология общения и межличностных отношений [Текст] / Е. П. Ильин. – СПб.: Издательский дом Питер, 2010.
4. Канке, А. А. Профессиональная этика и психология делового общения [Текст]: учебн. пособие для ссузов / А. А. Канке, И. П. Кошечая. – М.: Форум, 2009.
5. Курбатов, В. И. Конфликтология [Текст] / Курбатов В. И. – Ростов на Дону: Издательство «Феникс», 2009.
6. Руденко, А. М. Деловое общение [Текст]: учебн. пособие / А. М. Руденко, С. И. Самыгин С. И. – М.: КноРус, 2010.
7. Александрова, Л. Ю. Занимательная этика [Текст]: практич. пособие к занятиям по дисциплине «Основы профессиональной этики на предприятии туризма и гостиничного хозяйства» / Л. Ю. Александрова. – Чебоксары: Филиал СПбГИЭУ, 2007. – 62 с.
8. Корпоративная этика [Текст]: учебн. пособие/ Автор-сост. И. Н. Кузнецов. – М.: Издательство деловой и учебной литературы, 2003. – 480 с.
9. Руденко, А. М. Психология социально-культурного сервиса и туризма [Текст]: учеб. пособие для студентов вузов / А. М. Руденко, М. А. Довгалова. – Ростов на Дону: Феникс, 2005. – 256 с.
10. Федцов, В. Г. Культура гостинично-туристского сервиса [Текст]: учеб. пособие / В. Г. Федцов. – изд. 2-е. – Ростов на Дону: Феникс, 2008. – 503 с.
11. Южин В. И. Полная энциклопедия этикета [Текст] / В. И. Южин. – М.: РИПОЛ-классик, 2009. – 512 с.: ил.

Интернет ресурсы:

1. [http:// www.etiquette.ru/modern/business/](http://www.etiquette.ru/modern/business/) (Мир этикета)
2. http://www.pozdravimka.ru/etiket/business_etiket16.html
3. <http://www.simple-etiquette.ru>
4. <http://www.passion.ru/etiquette.php/vr/19> (С.Бестужева-Лада. Энциклопедия этикета)
5. <http://www.trimforti.ru/art6.php> (Правила этикета для делового человека)

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

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения студентами контрольных работ по окончании разделов учебной дисциплины, индивидуальных заданий, проектов, исследований т.п.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Уметь:	
- применять в профессиональной приемы делового общения.	Оценка выполнения практических заданий внеаудиторной самостоятельной работы на практических занятиях № 1-9
Знать:	
- основные правила профессиональной этики и приемы делового общения в коллективе;	Устный и письменный опрос
- особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций	Тестовый контроль знаний

5. ТЕМЫ ДЛЯ ТВОРЧЕСКИХ РАБОТ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ «ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

1. Формирование профессионально-деловой культуры.
2. Вербальные средства общения.
3. Невербальные средства общения.
4. Национальные особенности этикета разных народов.
5. Семья как жизненная ценность.
6. Развитие и гармонизация любовных отношений в браке.
7. Значение отцовства и материнства в жизни ребенка.
8. Нравственная оценка богатства и собственности.
9. Культура официальной, деловой и дружеской переписки.
10. Основные требования профессиональной этики.
11. Нравственные идеалы современной молодежи.
12. Проблема равенства и неравенства людей в социальной практике.
13. Проблема добра и зла в современном мире.
14. Имидж и создание собственного образа.
15. Этикет в опосредованном общении.
16. Деловой этикет в деятельности архивариуса и делопроизводителя.
17. Этикет приемов в деловом мире.
18. Жесты, применяемые в процессе общения.
19. Семейный этикет в профессиональной деятельности.
20. Подарочный этикет в деловом мире.
21. Этикет в тяжелых жизненных обстоятельствах.
22. Уровни, стороны и стили общения
23. Национальные особенности в деловом общении.
24. Основные принципы и структура деловой беседы.
25. Патриотизм и культура межнационального общения.
26. Психологические аспекты человеческого общения.
27. Коммуникативные умения и навыки.
28. Виды и функции коммуникации
29. Этикет в деловом мире.
30. Нравственно-ценностный статус старости.

6. ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМУ ЗАЧЕТУ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ «ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

1. Содержание понятий «этика», «мораль», и нравственность, их соотношение.
2. Роль морали в жизни общества и личности.
3. Функции морали.
4. Происхождение нравственности.
5. Основные нормативные образцы в истории цивилизации.
6. Требования современной цивилизации к нравственным чертам личности.
7. Понятие и структура этикета.
8. Возникновение и развитие норм этикета.
9. Принципы современного этикета.
10. Нормы этикета при письменном общении.
11. Деловая беседа, её принципы и структура.
12. Культура поведения в конфликтной ситуации.
13. Деловой этикет. Виды приёмов.
14. Коммуникативные умения и навыки.
15. Роль коммуникации в современном мире.
16. Семейный этикет. Этикет супружества.
17. Культура взаимоотношений детей и родителей.
18. Этикет в общественных местах.
19. Необходимость труда в обществе.
20. Основные требования профессиональной этики.
21. Мораль и политика.
22. Смысл и содержание нравственного идеала.
23. Сущность гармонического развития личности.
24. Общение: виды, стороны, функции.
25. Честь и достоинство современного человека.
26. Совесть и долг, основополагающий механизм морали.
27. Добро и зло, критерий морали.

7. Перечень контрольных вопросов и заданий для самостоятельной работы по учебной дисциплине «профессиональная этика и психология делового общения»

1. Как следует понимать выражение "культура общения"?
2. Как вы оцениваете собственную культуру делового общения?
3. В какой взаимосвязи находятся культура общения, мораль и этикет?
4. Что можно сказать о характере и культурном уровне людей, которые преимущественно общаются на уровне: а) примитивном; б) манипулятивном; в) деловом; г) конвенциональном?

5. Дайте определение понятий "этика", "общение", "деловое общение", "этика делового общения". Какие из правил речевого этикета применимы как для говорящего, так и для слушающего?
6. Каковы особенности этики делового общения традиционного общества? Какова, по вашему мнению, роль этики в деловом общении?
7. Каковы средства и способы повышения уровня этичности делового общения?
8. При каких обстоятельствах недоразумение может перерасти в конфликт и что необходимо предпринять, чтобы избежать этого?
9. Каковы основные отличия общения от предметной деятельности?
10. Какова роль общения в ряду других социально-психологических явлений?
11. Назовите уровни анализа общения и уровни общения.
12. Назовите объективные критерии классификации видов общения.
13. Охарактеризуйте аналитические модели межличностного общения.
14. Каковы характеристики общения, делового общения, личностного духовного общения? Каждый ли человек способен к духовному общению?
15. Какова роль индивидуально-личностных характеристик в протекании общения?
16. Опишите структуру невербального общения. Охарактеризуйте каждую группу средств невербального общения.
17. Как можно трактовать термины: социальная перцепция, межличностное восприятие, социальное познание?
18. Какова классификация видов социальной перцепции, предложенная Г.М. Андреевой?
19. Каковы основные характеристики интерактивной стороны общения?
20. Назовите основные характеристики конфликтной ситуации и способы поведения в ней.
21. Как влияет характер человека на процесс общения? Что необходимо предпринимать, чтобы чаще достигать взаимопонимания?
22. Что способствует установлению контакта со слушателями?
23. Какие компоненты выступления стимулируют внимание слушателей?
24. От чего зависит выбор конкретного приема мобилизации внимания?
25. В каких случаях манипуляция бывает необходима? По каким признакам можно распознать манипулятора?
26. Назовите основные принципы этики делового общения "сверху-вниз" (между руководителем и подчиненным), "снизу-вверх" – (между подчиненным и руководителем), "по горизонтали" (между коллегами).

8. Перечень тем рефератов

1. Общение как межсубъектное взаимодействие.
2. Количество и мера в общении.
3. Массовая коммуникация и ее виды.
4. Электронная коммуникация.
5. Характер человека в общении.
6. Роль общения в становлении личности.

7. Культура и массовая коммуникация.
8. Визуальное восприятие в общении.
9. Общение как фактор человеческой жизнедеятельности.
10. Общение и развитие личности.
11. Причины повышения интереса к исследованию теоретических и практических проблем общения.
12. Эмпатия личности и общение.
13. Особенности доверительного общения.
14. Невербальные средства общения.
15. Манипулятивное общение.
16. Критерии творческого общения.
17. Личностные факторы успешного общения.
18. Взаимопонимание в общении
19. Структура отношений субъекта затрудненного и незатрудненного общения.
20. Социально-психологический портрет "трудного" и "оптимального" субъекта общения.
21. Представление об общении в трудах К.С. Станиславского.
22. Социально-психологические показатели делового общения.
23. Аналитические модели межличностного общения.
24. Факторы адекватного первого впечатления.
25. Особенности понимания и интерпретации в межличностном общении.
26. Приличия как определенные условные формы выражения положительного отношения к человеку
27. Техника и эстетика общения. Психологическая грамотность и опора на нее в процессе общения.
28. Культура беседы. Лексика. Стилль. Этикет беседы (с кем, где, как и о чем можно говорить). Умение завязывать, поддерживать, направлять и вести беседу.