

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

**«Российский государственный гуманитарный университет»  
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)  
Гуманитарный колледж**

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.06 Профессиональная этика и психология делового общения /  
Адаптивная профессиональная этика и психология делового  
общения**

**специальности 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение**

ОДОБРЕНА  
Предметной (цикловой) комиссией  
Гуманитарного колледжа РГГУ  
по общепрофессиональным дисциплинам/  
профессиональным модулям по  
специальности  
46.02.01 Документационное обеспечение  
управления и архивоведение

Разработана на основе  
федерального государственного  
образовательного стандарта СПО по  
специальности 46.02.01 Документационное  
обеспечение управления и архивоведение  
(утвержден приказом Минобрнауки России от  
11.08.2014 г. № 975)

Протокол № 1 от «09» сентября 2022 г.

Разработчик: Карпук В.А., преподаватель Гуманитарного колледжа РГГУ

Рецензент: Кузьмина К.А., преподаватель Гуманитарного колледжа РГГУ

## Содержание

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ	12
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	14

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

## Профессиональная этика и психология делового общения / Адаптивная профессиональная этика и психология делового общения

### 1.1. Область применения программы

Программа дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение.

Рабочая программа дисциплины Профессиональная этика и психология делового общения / Адаптивная профессиональная этика и психология делового общения может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке по направлениям подготовки, специальностям и рабочим профессиям СПО, входящим в состав укрупненной группы 46.00.00 История и археология.

Рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья может быть адаптирована для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

**1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:** дисциплина Профессиональная этика и психология делового общения / Адаптивная профессиональная этика и психология делового общения входит в профессиональный цикл и является общепрофессиональной дисциплиной ОП 06.

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

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;
- необходимую терминологию, основы и сущность профессиональной этики\*;
- теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации\*;
- методы и способы эффективного общения, проявляющиеся в выборе средств убеждения и оказании влияния на партнеров по общению\*;
- правила активного стиля общения и успешной самопрезентации в деловой коммуникации\*.

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

- применять в профессиональной деятельности приемы делового общения;
- применять на практике полученные знания и навыки в различных условиях профессиональной деятельности и взаимодействия с окружающими\*;
- успешно реализовывать свои возможности и адаптироваться к новой социальной, образовательной и профессиональной среде\*;
- толерантно воспринимать и правильно оценивать людей, включая их индивидуальные характерологические особенности, цели, мотивы, намерения, состояния\*;
- выбирать такие стиль, средства, приемы общения, которые бы с минимальными затратами приводили к намеченной цели общения\*;
- ориентироваться в новых аспектах учебы и жизнедеятельности в условиях профессиональной организации, правильно оценивать сложившуюся ситуацию, действовать с ее учетом\*;
- эффективно взаимодействовать в команде\*;
- ставить задачи профессионального и личностного развития\*.

\* Только для дисциплины Адаптивная профессиональная этика и психология делового общения

#### 1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальная учебная нагрузка обучающегося - 72 часа, в том числе:

- обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося - 48 часов;
- самостоятельная работа обучающегося - 24 часа.

#### 1.5. Результаты освоения программы дисциплины.

Результатом освоения программы дисциплины является овладение обучающимися общими (ОК) и профессиональными (ПК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
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 в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за 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.

## 2. СТРУКТУРА СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>72</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>48</b>
в том числе:	
лекции	36
практические занятия	12
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>24</b>
в том числе:	
подготовка к практическим занятиям	12
подготовка презентации	6
подготовка доклада	6
<b>Промежуточная аттестация в форме зачета</b>	
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.). Для обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья время на подготовку к зачету может быть увеличено.	

**2.2. Тематический план и содержание дисциплины Профессиональная этика и психология делового общения / Адаптивная профессиональная этика и психология делового общения**

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Психология делового общения</b>		<b>40</b>	
Тема 1.1. Введение в предмет. Общие положения о психических явлениях и психологии.	<b>Содержание учебного материала</b>	6	2
	1. Психология как наука: истоки, предмет и методы изучения		
	2. Понятия «человек», «индивид», «личность», «индивидуальность». Структура личности		
	3. Факторы возрастного развития личности. Возрастное развитие по Э.Эриксону. Социализация как процесс и результат усвоения и активного воспроизводства личностью социального опыта.		
	4. История учения о темпераменте: Гиппократ (теория 4-х жидкостей), Кант, И.П. Павлов (учение о ВНД). Свойства темперамента: сензитивность, реактивность, активность, темп реакции, эмоциональная возбудимость, пластичность и ригидность, экстраверсия – интроверсия.		
5. Понятия и виды психических свойств: направленность активности, способности, характер			
Тема 1.3. Деловое общение	<b>Содержание учебного материала</b>	2	2
	1. Понятие общения. Виды потребностей в общении. Понятие делового общения, его особенности и основная задача		
	2. Отличие общения от коммуникации		
	3. Понятие контакта. Особенности организации пространства.		
	4. Типы общения в зависимости от целей: материальное, кондиционное, мотивационное, когнитивное, деятельностное. Типы общения в зависимости от средств: непосредственное, опосредованное, прямое, косвенное, вербальное, невербальное.		
	5. Виды делового общения: деловая беседа, деловое совещание, деловые переговоры. Формы делового общения: споры, дискуссии, полемика.		
6. Методы делового общения. Техника ведения переговоров. Техника манипуляции делового общения		3	
Тема 1.2. Деятельность и поведение служащего	<b>Содержание учебного материала</b>	4	2
	1. Основные составляющие профессиональной деятельности. Виды профессиональной деятельности и поведения человека в процессе профессиональной деятельности.		
	2. Понятие мотивации и её роли в управлении. Основания потребности в общении. Коммуникативные мотивы. Ответственность руководителя за мотивацию подчинённых.		
3. Понятия: социально-ориентированного, группового предметно-ориентированного, личностно-			

		ориентированного поведения.		
Тема 1.4. Психологический климат коллектива	<b>Содержание учебного материала</b>		2	
	Коллектив как вид социальной организации. Стадии развития коллектива: «притирка», «конфликтная», «экспериментирования», стадия «успешного опыта», «прочная». Функции коллектива. Понятие психологического климата коллектива. Факторы, влияющие на психологический климат коллектива.			
Тема 1.5. Производственный конфликт в коллективе	<b>Содержание учебного материала</b>		2	2
	1.	Конфликт как отсутствие согласия между двумя и более сторонами (отдельными людьми или группой людей). Невозможность удовлетворения требований сторон при отсутствии согласия между ними.		
	2.	Составляющие конфликта: конфликтная ситуация, инцидент.		
	3.	Методы преодоления конфликта.		
Тема 1.6. Психологические аспекты проведения полемики, спора, дискуссии	<b>Содержание учебного материала</b>		2	3
	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.			
Тема 1.7. Публичные выступления и индивидуальные беседы	<b>Содержание учебного материала</b>		2	2
	1.	История возникновения и развития риторики. Основные риторические средства.		
	2.	Определение элементов системы построения устного выступления. Использование при подготовке к выступлению аргументов, фактов, примеров для раскрытия каждого вопроса.		
	3.	Особенности индивидуальной беседы. Основные психологические принципы, соблюдаемые во время беседы. Просчеты, которых следует избегать во время беседы. Рассмотрение психологических типов собеседников. Методы нейтрализации собеседников.		3
	<b>Практические занятия по разделу</b>		6	2
<b>Самостоятельная работа:</b> самостоятельное изучение конспектов лекций, литературы по теме практического занятия, подготовка презентации. Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы:			14	
1. Коллектив как вид социальной организации;				
2. Психологический климат коллектива;				
3. Факторы, влияющие на психологический климат коллектива;				
4. Производственный конфликт в коллективе;				
5. Стили поведения в конфликте;				
6. Разрешение конфликтных ситуаций в трудовом коллективе.				
<b>Раздел 2. Профессиональная этика служащего</b>			<b>32</b>	



Тема 2.1. Деловая этика служащего	<b>Содержание учебного материала</b>		4	1
	1.	Соотношение понятий «этика», «мораль», «нравственность», их происхождение и историческое развитие. Понятие профессиональной этики. Происхождение и сущность профессиональной этики. Виды профессиональной этики, их особенности. Классификация этических кодексов. Кодекс государственного служащего.		
	2.	Функции профессиональной этики: информационная, выработка стандарта моделей индивидуального и группового поведения, социального контроля, социального влияния, создания здорового психологического климата.		
	3.	Типы этикета: повседневный, ocasiальный (связанный с конкретными случаями), праздничный, дипломатический, электронный и т.д.		
	4.	Принципы: гуманизма, целесообразности действий, эстетической привлекательности поведения, уважения к традициям своей страны и других стран – партнеров как основа этикета государственного служащего.		2
	5.	Этичность, духовность, культура – неотъемлемые составляющие профессионализма служащего.		
	6.	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.		
	7.	Понятия духовности, духовной культуры, эстетического вкуса.		
8.	Внешний вид и поведение служащего.			
Тема 2.2. Понятие профессиональной этики	<b>Содержание учебного материала</b>		2	2
	1.	Понятие «профессиональная этика». Принцип научной правдивости профессиональной этики. Принцип нравственной ответственности.		
	2.	Понятия «профессионального долга», «профессиональной совести», «профессиональной справедливости, чести и достоинства», «профессионального такта» служащего.		3
Тема 2.3. Этикет профессиональных взаимоотношений служащих	<b>Содержание учебного материала</b>		4	2
	1.	Понятия о среде, личности, взаимоотношениях. Понятия о внешних формах поведения. Социальная обусловленность взаимодействия, привязанности, поддержки, уважения, признания.		
	2.	Принцип субординации. Субординация в условиях демократического общества.		3
	3.	Формы обращения, приветствия.		
	4.	Понятие стиля руководства. Критерии оптимального руководства.		
5.	Повседневный этикет делового человека – культура общения, базирующаяся на четырех основных правилах: вежливость, тактичность, естественность, достоинство.			
Тема 2.4.	<b>Содержание учебного материала</b>		2	

<p>Специфические требования к государственным служащим</p>	1.	Кодекс государственного служащего.		2
	2.	Этика руководящего, среднего, нижнего звена работников государственного аппарата. Типы взаимоотношений в коллективе.		
	3.	Категория справедливости – специфическая категория этики государственного служащего. Её применение для укрепления законности в действиях властных структур. Совесть как орган моральной интуиции.		
	4.	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.		
<p>Тема 2.5. Этика управления и государственной службы как регулятор взаимоотношений власти с населением</p>	<b>Содержание учебного материала</b>		2	3
	<p>Применение норм и элементов 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. Этика телефонных переговоров.</p>			
<p>Тема 2.6. Дипломатический протокол и международный этикет</p>	<b>Содержание учебного материала</b>		2	3
	<p>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</p>			
	<b>Практические занятия по разделу</b>		6	
<p><b>Самостоятельная работа обучающихся.</b> Подготовить реферат по одной из тем. Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. История возникновения этики как науки.</li> <li>2. Предмет и значение этики как философской дисциплины.</li> <li>3. История учений об этике.</li> <li>4. История возникновения профессиональной этики.</li> <li>5. Виды профессиональной этики, их особенности в сфере фотоиндустрии</li> <li>6. Профессиональные стандарты и обязанности в сфере фотоиндустрии</li> <li>7. Структура и функции делового общения.</li> <li>8. Культура, правила поведения делового человека.</li> <li>9. Этикет. История возникновения.</li> <li>10. Этические принципы и характер делового общения</li> </ol>			10	

11. Имидж персонала, образ профессионального работника.		
<b>Всего</b>	<b>72</b>	

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. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

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

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

Учебное оборудование: Рабочие места обучающихся. Рабочее место преподавателя. Маркерная доска.

Учебно-наглядные пособия: нормативные документы, комплекс учебно-наглядных и методических пособий, стенды, плакаты, карты.

Технические средства: ноутбуки с выходом в Интернет (лицензионное программное обеспечение: 7 zip, Kaspersky endpoint security 10, K-lite codec pack, Microsoft Office 2013), переносной проектор, переносной телевизор с DVD проигрывателем, магнитофон, аудиоклонки.

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения

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

##### **Нормативно-правовые акты:**

1. Федеральный закон от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» <http://docs.cntd.ru/document/902389617>

##### **Основная литература**

1. Собольников В. В. Этика и психология делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко; под редакцией В. В. Собольникова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М: Юрайт, 2022. - 202 с. // URL: <https://urait.ru/bcode/455243>
2. Чернышова Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. - М: Юрайт, 2022. - 161 с. // URL: <https://urait.ru/bcode/456734>

##### **Дополнительные источники**

1. Кошечая И. П. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке. - М: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2020. - 304 с. // URL: <https://znanium.com/catalog/product/1099226>
2. Скибицкая И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. - М: Юрайт, 2022. - 247 с. // URL: <https://urait.ru/bcode/455217>

##### **Профессиональные базы данных и информационные ресурсы сети Интернет:**

1. Информационный портал по психологии, Научно-популярный психологический портал <https://psychojournal.ru>
2. Информационный ресурс: <http://window.edu.ru> (Единое окно доступа к образовательным ресурсам)
3. Национальная энциклопедическая служба <https://vocabulary.ru>
4. Психологический форум сайта «Мир психологии» <http://psychology.net.ru/talk>
5. Российский портал открытого образования <http://www.edu.ru/>
6. Электронная библиотека РГГУ <https://liber.rsuh.ru/ru>
7. Электронный ресурс: ЭБС «Знаниум» <http://znanium.com>
8. Электронный ресурс: ЭБС «Юрайт» <https://urait.ru>
9. Энциклопедия практической психологии <http://www.psychologos.ru/articles/view/psihologos>

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

Контроль и оценка результатов освоения **ДИСЦИПЛИНЫ** осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<b>Знания:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– основные правила профессиональной этики и приемы делового общения в коллективе;</li><li>– особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций;</li><li>– необходимую терминологию, основы и сущность профессиональной этики*;</li><li>– теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации*;</li><li>– методы и способы эффективного общения, проявляющиеся в выборе средств убеждения и оказании влияния на партнеров по общению*;</li><li>– правила активного стиля общения и успешной самопрезентации в деловой коммуникации*</li></ul>	<b>зачет</b> Практические занятия, внеаудиторная самостоятельная работа, анализ реферативной работы
<b>Умения:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– применять в профессиональной деятельности приемы делового общения;</li><li>– применять на практике полученные знания и навыки в различных условиях профессиональной деятельности и взаимодействия с окружающими*;</li><li>– успешно реализовывать свои возможности и адаптироваться к новой социальной, образовательной и профессиональной среде*;</li><li>– толерантно воспринимать и правильно</li></ul>	<b>зачет</b> Практические занятия, внеаудиторная самостоятельная работа, анализ реферативной работы

оценивать людей, включая их индивидуальные характерологические особенности, цели, мотивы, намерения, состояния\*;

– выбирать такие стиль, средства, приемы общения, которые бы с минимальными затратами приводили к намеченной цели общения\*;

– ориентироваться в новых аспектах учебы и жизнедеятельности в условиях профессиональной организации, правильно оценивать сложившуюся ситуацию, действовать с ее учетом\*;

– эффективно взаимодействовать в команде\*;

– ставить задачи профессионального и личностного развития\*.