



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Владивостокский государственный университет экономики и сервиса»

филиал ФГБОУ ВО «ВГУЭС» в г. Уссурийске

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.04 ОСНОВЫ ЭТИКИ И ПСИХОЛОГИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

40.02.01 Право и организация социального обеспечения

Базовый уровень подготовки

Очная форма обучения

Уссурийск 2017

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования программы подготовки специалистов среднего звена (УСО) 40.02.01 Право и организация социального обеспечения, утвержденный приказом Министерства образования и науки Р.Ф. от 25 августа 2010 г. № 878.

Разработана:

Басалюк Т. Г., преподаватель филиала ФГБОУ ВО «ВГУЭС» в г. Уссурийске

Рассмотрена на заседании ЦМК экономических, математических и общих естественнонаучных дисциплин

Протокол № __ от «__» _____ г.

Председатель ЦМК _____ Степанова К.В.

Содержание

- 1 Общие сведения «менеджмент».....**Ошибка! Закладка не определена.**
2. Структура и содержание учебной дисциплины менеджмент (по отраслям).....б
3. Условия реализации учебной дисциплины.....**Ошибка! Закладка не определена.**
4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины.... **Ошибка! Закладка не определена.**

1 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ «МЕНЕДЖМЕНТ»

1.1. Место дисциплины в структуре ППСЗ

Учебная дисциплина Основы этики и психологии делового общения принадлежит циклу общих гуманитарных и социально-экономических дисциплин.

1.2. Требования к результатам освоения учебной дисциплины:

Вариативная часть

С целью реализации требований работодателей и ориентации профессиональной подготовки под конкретное рабочее место, обучающийся в рамках овладения указанным видом профессиональной деятельности должен:

-уметь:

- 1) осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил культуры делового этикета;
- 2) пользоваться простыми правилами саморегуляции;
- 3) передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;
- 4) принимать решения и аргументированно отстаивать свою точку зрения в корректной форме;
- 5) создавать и соблюдать имидж делового человека;
- 6) использовать современные информационные технологии в деловых отношениях;

-знать:

- 1) правила делового общения;
- 2) этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами;
- 3) основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования;
- 4) формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;
- 5) составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, аксессуары;

Базовая часть – не предусмотрено

Содержание дисциплины должно быть ориентировано на подготовку студентов к освоению профессиональных модулей ОПОП по специальности СПО 40.02.01 Право и организация социального обеспечения и овладению профессиональными компетенциями (ПК):

ПК 1.2. Осуществлять прием граждан по вопросам пенсионного обеспечения и социальной защиты.

ПК 1.6. Консультировать граждан и представителей юридических лиц по вопросам пенсионного обеспечения и социальной защиты.

В процессе освоения дисциплины у студентов должны формировать общие компетенции (ОК):

ОК 1. – Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 6 – Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 11. Соблюдать деловой этикет, культуру и психологические основы общения, нормы и правила поведения.

1.3. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной деятельности	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	57
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	45
В том числе:	
лабораторные занятия	не предусмотрено
практические занятия	16
контрольные работы	не предусмотрено
Самостоятельная работа студента (всего)	12
В том числе:	
курсовая работа (проект)	не предусмотрено
другие виды самостоятельной работы	12
Итоговая аттестация в форме <i>Дифференцированный зачет</i>	

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОСНОВЫ ЭТИКИ И ПСИХОЛОГИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

2.1 Тематический план и содержание

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся.	Объем часов	Уровень освоения
Введение	Назначение учебной дисциплины; основные понятия; требования к изучаемой дисциплине; роль общения в профессиональной деятельности человека.	1	
Раздел 1 Психологические аспекты делового общения	В том числе практические работы	16(2)	
Тема 1.1 Общение — основа человеческого бытия	Содержание учебного материала	1	
	1 Общение; деловое общение; «абстрактные типы» собеседников		2
	Лабораторные работы	не предусмотрено	3
	Практические занятия	не предусмотрено	
	1		
	Контрольные работы	не предусмотрено	
Самостоятельная работа обучающихся:	не предусмотрено		
Тема 1.2 Понятие социальной роли	Содержание учебного материала	1	
	1 Социальная роль: теория набора ролей; ролевой набор		2
	Лабораторные работы	не предусмотрено	3
	Практические занятия	не предусмотрено	
	1		
	Контрольные работы	не предусмотрено	
Самостоятельная работа обучающихся:	не предусмотрено		
Тема 1.3 Классификация общения	Содержание учебного материала	1	
	1 Формы общения: непосредственное общение, прямое, косвенное, межличностное, массовое; типы межличностного общения: императивное, манипулятивное, диалогическое; правила взаимоотношений; функции общения: прагматическая,		2

		формирующая, подтверждения, организации и поддержания межличностных отношений, внутриличностная; виды общения: «контакт масок», примитивное общение, формально-ролевое, деловое, светское; вербальные и невербальные средства общения;		
		Лабораторные работы	не предусмотрено	3
		Практические занятия	не предусмотрено	
	1			
		Контрольные работы	не предусмотрено	
		Самостоятельная работа обучающихся: Составить синквейн к слову «общение»	1	
Тема 1.4 Роль восприятия в процессе общения		Содержание учебного материала	1	
	1	Стороны общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная; факторы превосходства, фактор привлекательности, фактор восприятия; типичные искажения: эффект ореола, эффект проекции, эффект упреждения.		2
		Лабораторные работы	не предусмотрено	3
		Практические занятия	не предусмотрено	
	1			
			Контрольные работы	не предусмотрено
		Самостоятельная работа обучающихся:	не предусмотрено	
Тема 1.5 Понимание в процессе общения		Содержание учебного материала	1	
	1	Психологические механизмы восприятия: идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия, стереотипизация.		2
		Лабораторные работы	не предусмотрено	3
		Практические занятия	не предусмотрено	
	1			
			Контрольные работы	не предусмотрено
		Самостоятельная работа обучающихся:	не предусмотрено	
Тема 1.6 Общение как взаимодействие		Содержание учебного материала	1	

	1	Интерактивная сторона общения; транзактный анализ; типы психологических состояний: родитель, взрослый, ребенок.		2
		Лабораторные работы	не предусмотрено	3
		Практические занятия	не предусмотрено	
	1			
		Контрольные работы	не предусмотрено	
		Самостоятельная работа обучающихся:	не предусмотрено	
Тема 1.7 Общение как коммуникация		Содержание учебного материала	1	
	1	Коммуникативная сторона общения; вербальные средства передачи информации; коммуникативные барьеры; барьеры непонимания: фонетическое, семантическое, стилистическое, логическое; барьеры социально-культурного различия; барьер отношения; невербальные средства общения: кинесика, экстралингвистика, такесика, проксемика; правила трактовки невербального общения; мимика; улыбка; взгляд; жесты; механизм обратной связи; виды жестов; поза; проксемика; пространственные зоны.		2
		Лабораторные работы	не предусмотрено	3
		Практические занятия	2	
	1	Изучение принципов эффективной коммуникации		
		Контрольные работы	не предусмотрено	
		Самостоятельная работа обучающихся:	не предусмотрено	
Тема 1.8 Успех делового общения		Содержание учебного материала	1	
	1	Виды эффективного слушания: нерефлексивное, рефлексивное; приемы рефлексивного слушания: выяснение, отражение чувств, перефразирование, резюмирование; техники общения: «имя собственное», «золотые слова», «зеркало отношений», «терпеливый слушатель».		2
		Лабораторные работы	не предусмотрено	3
		Практические занятия	не предусмотрено	
	1			

	Контрольные работы	не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовить доклад с презентацией Особенности корпоративной культуры организации (Пенсионного фонда РФ, Социальной службы)	3	
Тема 1.9 Корпоративная культура	Содержание учебного материала	1	
	1 Корпоративная этика и корпоративная культура. Кодексы профессиональной этики. Правила поведения работников социальной службы.		2
	Лабораторные работы	не предусмотрено	3
	Практические занятия	не предусмотрено	
	1		
	Контрольные работы	не предусмотрено	
Самостоятельная работа обучающихся:	не предусмотрено		
Раздел 2 Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении	В том числе практические работы	9 (2)	
Тема 2.1 Темперамент	Содержание учебного материала	1	
	1 Индивидуальность; личность; типы темперамента: сангвинический, флегматический, холерический, меланхолический; тии высшей нервной деятельности; свойства темперамента: сензитивность, реактивность, активность, соотношение реактивности и активности, темп реакций, эмоциональная возбудимость, пластичность и регидность, экстраверсия-интроверсия.		2
	Лабораторные работы	не предусмотрено	
	Практические занятия	2	
	1 Определение типа темперамента		
	Контрольные работы	не предусмотрено	
Самостоятельная работа обучающихся	не предусмотрено		
Тема 2.2 Характер и воля	Содержание учебного материала	1	

	1	Черты характера: отношение человека к другим людям, отношение человека к самому себе, отношение человека к миру вещей, отношение человека к делу, к своему труду; воля; этапы волевого процесса; волевые качества: целеустремленность, самообладание, самостоятельность, решительность, настойчивость, а также энергичность, инициативность и исполнительность		2
		Лабораторные работы	не предусмотрено	3
		Практические занятия	не предусмотрено	
		Контрольные работы	не предусмотрено	
		Самостоятельная работа обучающихся: Написать синквей к словам «характер», «воля», «темперамент»	1	
Тема 2.3 Способности — важное условие успеха в профессиональной деятельности		Содержание учебного материала	1	2
	1	Способности; виды способностей: общие и специальные: одаренность, талантливость.		
		Лабораторные работы	не предусмотрено	
		Практические занятия	не предусмотрено	
		Контрольные работы	не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся	не предусмотрено		
Тема 2.4 Эмоции и чувства		Содержание учебного материала	1	2
	1	Эмоции: стенические, астенические; виды эмоций: настроение, аффект, страсть; чувства; виды чувств: нравственные, интеллектуальные, эстетические.		
		Лабораторные работы	не предусмотрено	3
		Практические занятия	не предусмотрено	
		Контрольные работы	не предусмотрено	
		Самостоятельная работа обучающихся Написать синквей к словам «способности», «эмоции», «чувства»	1	

Раздел 3 Конфликты в деловом общении	в том числе практические работы	6 (2)	
Тема 3.1 Конфликт и его структура	Содержание учебного материала	1	2
	1 Конфликт; типы конфликтов: внутриличностный, межличностный, межгрупповой, между группой и личностью; причины конфликтов; типы конфликтогенов; формула конфликта.		
	Лабораторные работы	не предусмотрено	3
	Практические занятия	не предусмотрено	
	Контрольные работы	не предусмотрено	
Самостоятельная работа обучающихся:	не предусмотрено		
Тема 3.2 Стратегия поведения в конфликтных ситуациях	Содержание учебного материала	1	2
	1 Способы разрешения конфликтов: деструктивные и конструктивные (соперничество, сотрудничество, компромисс, приспособление и избегание)		
	Лабораторные работы	не предусмотрено	3
	Практические занятия	не предусмотрено	
	Контрольные работы	не предусмотрено	
Самостоятельная работа обучающихся:	не предусмотрено		
Тема 3.3 Правила поведения в конфликтах	Содержание учебного материала		
	1 Кодекс поведения в конфликте; 11 табу в конфликтной ситуации	1	2
	Лабораторные работы	не предусмотрено	3
	Практические занятия	2	
	1 Изучение способов разрешения конфликтных ситуаций		
	Контрольные работы	не предусмотрено	
Самостоятельная работа обучающихся:	не предусмотрено		
Раздел 4 Этика и культура поведения	в том числе практические работы	34(10)	
Тема 4.1 Общие сведения об этической	Содержание учебного материала	1	

культуре	1	Этика; мораль; категории этики; этика делового общения; общечеловеческие моральные принципы и нормы — уважение человеческого достоинства, честь, благородство, совесть, чувство долга и другие		2
		Лабораторные работы	не предусмотрено	3
		Практические занятия	не предусмотрено	
		Контрольные работы	не предусмотрено	
		Самостоятельная работа обучающихся:	не предусмотрено	
Тема 4.2 Профессиональная этика		Содержание учебного материала	1	
	1	Профессиональная этика; профессиональные моральные нормы: вежливость, предупредительность, тактичность, трудолюбие		2
		Лабораторные работы	не предусмотрено	3
		Практические занятия	не предусмотрено	
		Контрольные работы	не предусмотрено	
		Самостоятельная работа обучающихся	не предусмотрено	
Тема 4.3 Деловой этикет		Содержание учебного материала	1	2
	1	Этикет; манеры; деловой этикет; заповеди делового этикета		
		Лабораторные работы	не предусмотрено	3
		Практические занятия	не предусмотрено	
		Контрольные работы	не предусмотрено	
		Самостоятельная работа обучающихся: Подготовить презентацию: Этические обязанности руководителя;	2	
Тема 4.4 Внешний облик человека		Содержание учебного материала	1	2
	1	Требования к внешнему виду человека; дресс-код для государственных служащих; составляющие имиджа делового человека.		
		Лабораторные работы	не предусмотрено	3
	Практические занятия	2		

	1	Разработка имиджа делового человека		
		Контрольные работы	не предусмотрено	
		Самостоятельная работа обучающихся:	не предусмотрено	
Тема 4.5 Культура телефонного общения		Содержание учебного материала	1	2
	1	Общепринятые правила телефонных разговоров		
		Лабораторные работы	не предусмотрено	3
		Практические занятия	2	
	1	Составление памятки: Правила ведения беседы по телефону		
		Контрольные работы	не предусмотрено	
		Самостоятельная работа обучающихся:	не предусмотрено	
Тема 4.6 Деловая беседа		Содержание учебного материала	1	2
	1	Деловая беседа, структура и этапы деловой беседы		
		Лабораторные работы	не предусмотрено	3
		Практические занятия	не предусмотрено	
		Контрольные работы	не предусмотрено	
		Самостоятельная работа обучающихся:	не предусмотрено	
Тема 4.7 Деловая переписка		Содержание учебного материала	1	2
	1	Служебная переписка; требования к составлению делового письма; виды деловых писем.		
		Лабораторные работы	не предусмотрено	3
		Практические занятия	2	
	1	Составление деловых писем		
		Контрольные работы	не предусмотрено	
		Самостоятельная работа обучающихся: подготовить презентацию: Этические обязанности подчиненных;	2	
Тема 4.8 Визитная карточка в деловой жизни		Содержание учебного материала	1	2
	1	Виды визитных карточек; правила оформления визитных карточек.		
		Лабораторные работы	не предусмотрено	3
		Практические занятия	2	

	1	Выбор дизайна и разработка визитной карточки парикмахера		
		Контрольные работы	не предусмотрено	
		Самостоятельная работа обучающихся:	не предусмотрено	
Тема 4.9 Использование современных информационных технологий в деловых отношениях.		Содержание учебного материала	1	2
	1	Современные информационные технологии как средство повышения эффективности деловой коммуникации. Использование электронной почты в деловых отношениях. Способы проведения групповых совещаний при помощи информационных технологий: видео-, аудио- и компьютерные конференции. Применение в бизнесе сервисов мгновенного обмена сообщениями (Instant Messengers). Этические аспекты использования сети Интернет в деловых отношениях.		
		Лабораторные работы	не предусмотрено	3
		Практические занятия	2	
	1	Изучение норм этикета при работе с электронной почтой		
		Контрольные работы	не предусмотрено	
		Самостоятельная работа обучающихся:	не предусмотрено	
Тема 4.10 Деловой протокол		Содержание учебного материала	1	2
	1	Деловой протокол; этикет первой встречи деловых людей		
		Лабораторные работы	не предусмотрено	3
		Практические занятия	не предусмотрено	
		Контрольные работы	не предусмотрено	
		Самостоятельная работа обучающихся:		
Тема 4.11 Интерьер рабочего помещения		Содержание учебного материала	1	2
	1	Интерьер рабочего помещения; важнейшие моменты, касающиеся интерьера офиса.		
		Лабораторные работы	не предусмотрено	3
		Практические занятия	не предусмотрено	

	Контрольные работы	не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся:	не предусмотрено	
Тема 4.12 Особенности национальной этики	Содержание учебного материала	1	2
	1 Общие правила и принципы международного этикета; этикет разных народов: американский, английский, немецкий, французский, японский, арабские страны.		
	Лабораторные работы	не предусмотрено	3
	Практические занятия	не предусмотрено	
	Контрольные работы	не предусмотрено	
Самостоятельная работа обучающихся: Написать эссе: Клиент с «мудрецей» (профессиональные качества сотрудника социальной службы при работе с клиентами почтенного возраста)	2		
	Итого		

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины не требует наличия учебного кабинета – Этика и психология делового общения; лаборатории – не предусмотрено

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-наглядных пособий «Этика и психология делового общения» ;

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением и мультимедиа-проектор.

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории: - не предусмотрено

3.2. Информационное обеспечение обучения (перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы)

Основные источники

1. Кошечкина И. П. Профессиональная этика и психология делового общения: учеб. пособие для студентов образоват. учреждений сред. проф. образования / И. П. Кошечкина, А. А. Канке. - М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2014. - 304 с. - (Профессиональное образование).

2. Лавриненко, В. Н. Деловая культура : учебник и практикум для СПО / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 118 с. — (Серия : Профессиональное образование).

Дополнительные источники

1. Барышева А. Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): учеб. пособие для студентов образоват. учреждений сред. проф. образования / А. Д. Барышева, Ю. А. Матюхина, Н. Г. Шередер. - М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2013. - 256 с. - (ПРОФИЛЬ).

2. Бороздина Г. В. Психология и этика делового общения: учебник для бакалавров / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. - М. : Юрайт, 2014. - 463 с. - (Бакалавр. Углубленный курс).

3. Лавриненко В. Н. Психология делового общения: учебник и практикум для академического бакалавриата / В. Н. Лавриненко [и др.]. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 350 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс).

4. Чернышова Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для академического бакалавриата / Л. И. Чернышова. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 161 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс. Модуль.).

5. Лавриненко, В. Н. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — 7-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 408 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс).

6. Этика бизнеса / Электронный ресурс / Режим доступа: http://studbooks.net/1181215/psihologiya/etika_biznesa

7. Рекомендации социальным работникам, обслуживающим пожилых людей на дому / Электронный ресурс / Режим доступа: <http://gigabaza.ru/doc/181686-p2.html>

8. Личностные качества социального работника / Электронный ресурс / Режим доступа: https://studme.org/48120/sotsiologiya/lichnostnye_kachestva_sotsialnogo_rabotnika

9. Профессиональные и личностные качества специалиста, работающего в органах Пенсионного фонда / Электронный ресурс / Режим доступа: https://studwood.ru/1119461/matematika_himiya_fizika/professionalnye_lichnostnye_kachestva_spetsialista_rabotayuschego_organah_pensionnogo_fonda

10. Постановление Правления Пенсионного фонда РФ от 20 августа 2013 г. № 189п “Об утверждении Кодекса этики и служебного поведения работника системы Пенсионного фонда Российской Федерации”/ Электронный ресурс / Режим доступа: <http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/70399708/#ixzz4vGO8LVRa>

1. 4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, освоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умения:	
осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил культуры делового этикета;	Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы № 1, 2, 7, 3
пользоваться простыми правилами саморегуляции;	Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы № 3
передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;	Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы № 5, 6, 8
принимать решения и аргументированно отстаивать свою точку зрения в корректной форме;	Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы № 1
создавать и соблюдать имидж делового человека;	Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы №4
использовать современные информационные технологии в деловых отношениях;	Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы №8
Знания:	
правила делового общения;	Текущий контроль Дифференцированный зачет
этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами;	Текущий контроль Дифференцированный зачет
основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования;	Текущий контроль Дифференцированный зачет
формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;	Текущий контроль Дифференцированный зачет
составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, аксессуары;	Текущий контроль Дифференцированный зачет