

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Свердловской области
«Свердловский областной педагогический колледж»
(ГАПОУ СО «СОПК»)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.06. ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО
ОБЩЕНИЯ

46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение
Очная форма обучения

Екатеринбург

2020

Рассмотрена на заседании кафедры
туризма и архивоведения
20 мая 2020 г., протокол № 10

Заведующий кафедрой
_____ / Бортникова О.В./

Рабочая программа разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования
Утверждена решением научно-методического совета ГАПОУ СО «СОПК» протокол № 11 от 03 июня 2020 г.

Программа учебной дисциплины «Профессиональная этика и психология делового общения» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 46.02.01 «Документационное обеспечение управления и архивоведение», утвержденного Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 11 августа 2014 г. № 975.

Организация-разработчик: Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Свердловской области «Свердловский областной педагогический колледж»

Разработчик:

Саранчина Т.А., преподаватель высшей квалификационной категории кафедры управления в социальной сфере, КФН

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	14
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	16

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «Профессиональная этика и психология делового общения»

1.1. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Рабочая программа учебной дисциплины «Профессиональная этика и психология делового общения» является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведения, утвержденного Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 11.08.2014 № 975.

Данная дисциплина относится к общепрофессиональным дисциплинам профессионального цикла основной профессиональной образовательной программы по специальности 46.02.01 «Документационное обеспечение управления и архивоведения» является практико-ориентированной. Компетенции, сформированные в результате освоения программы, необходимы при изучении профессиональных модулей для совершенствования практических навыков и умений, а также приобретения профессионального опыта.

Применение данной программы направлено на формирование элементов основных видов профессиональной деятельности (ВПД) в части освоения соответствующих профессиональных компетенций (ПК) и общих компетенций (ОК):

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. Обработать входящие и исходящие документы, систематизировать их, составлять номенклатуру дел и формировать документы в дела.

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

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), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

1.1. Цель и планируемые результаты освоения учебной дисциплины

Целью учебной дисциплины «Профессиональная этика и психология делового общения» является целенаправленное формирование представлений о психологических и нравственных особенностях профессиональной деятельности, опираясь на научные достижения психологии и этики и обобщение практики. Предлагаемый курс призван решить

несколько взаимосвязанных задач: дать общее представление о психических явлениях, психологических и этических особенностях профессиональной деятельности; предоставить знания о психологических и этических закономерностях профессионального общения; обеспечить знаниями о закономерностях конфликтного поведения, сформировать навыки конструктивного разрешения конфликтов; дать общее представление о технологиях успеха в профессиональной деятельности; познакомить с проблемой профессионального стресса, способами саморегуляции работника в условиях профессионального стресса; способствовать гармоничному сочетанию специальных и психолого-этических знаний.

Код ОК, ПК	Умения	Знания
ОК 1 - 8 ПК 1.1-1.6. ПК 1.8.	применять в профессиональной деятельности приемы делового общения;.	- 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.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы учебной дисциплины	Объем часов
Объем образовательной программы	105
в том числе:	
теоретическое обучение	38
практические занятия	32
<i>Самостоятельная работа</i>	35
Промежуточная аттестация в форме зачета	2

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Введение	Содержание учебного материала	6	
	1.Значение дисциплины для подготовки специалистов.	2	
	Содержание дисциплины, ее задачи и связь с другими дисциплинами. Общение как процесс взаимодействия человека с другими членами общества. Виды и уровни общения, формальное и неформальное общение. Модели и стили общения. Понятие о вербальной и невербальной коммуникации.		ОК 1. ОК 2. ОК 4. ОК 5. ОК 8.
	2.Понятие профессиональной этики.	2	
	Соотношения понятий «этика», «мораль», «нравственность», их происхождение и историческое развитие. Происхождение и сущность профессиональной этики. Виды профессиональной этики, их особенности. Функции и элементы профессиональной этики, и основные типы этикета.		
	Самостоятельная работа обучающихся	2	
	1.Конспект «Связь этики управления с другими дисциплинами и дальнейшей профессиональной деятельностью».	2	
Раздел 1. Цели, функции, виды и уровни общения		10	
Тема 1.1. Средства общения.	Содержание учебного материала	2	ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 6. ОК 7.
	Понятие «общение»: функции, средства, способы		
	В том числе практических занятий	2	
	1.Деловая игра «Воздушный шар»	2	
Тема 1.2. Слушание в межличностном общении	Содержание учебного материала	2	
	Понятие «межличностного общения». Протекание процессов слушания и говорения.		ОК 2. ОК 3.
	В том числе практических занятий	2	ОК 4. ОК 6.

	Говорение и слушание — навыки вербальной компетенции и приёмы эффективного слушания.	2	ОК 7.
Тема 1.3. Невербальные средства взаимодействия	Содержание учебного материала	2	ОК 1. ОК 2. ОК 4. ОК 8.
	Науки изучающие невербальные средства общения: кинесика, такесика, проксемика, паралингвистика и экстралингвистика. Язык «тела».	2	
Тема 1.4. Формы и виды устных коммуникаций	Содержание учебного материала	2	ОК 1. ОК 3. ОК 4. ОК 6. ОК 7. ПК 1.2
	Деловая беседа: начало беседы, передача информации, аргументирование; опровержение доводов собеседника, принятие решений. Публичные речи. Требования к успешному публичному выступлению.		
	В том числе практических занятий	2	
	1.Основные коммуникативные формы: монологическая, диалогическая, полилогическая.	2	
Тема 1.5. Письменная коммуникация: свойства и функции	Содержание учебного материала	2	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 6. ОК 7. ПК 1.2
	Отработка навыков эффективных письменных коммуникаций тактичность, персональность, позитивность, энергичность и активность, цельность, связность, ясность, краткость, удобочитаемость.		
	В том числе практических занятий	2	
	1.Эффективные письменные коммуникации.	2	
Раздел 2. Коммуникативная функция общения		8	
Тема 2.1. Природа и цель коммуникаций. Коммуникативные барьеры	Содержание учебного материала	4	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5.
	Понятие коммуникации. Этапы коммуникативного процесса. Схема коммуникационного процесса. Коммуникационные каналы. Обратная связь. Эффективность коммуникации. Общие коммуникационные барьеры: компетентность, избирательное слушание, оценочные суждения, достоверность источника, фильтрование, внутригрупповой язык, различие статуса, давление времени, перегрузка общения.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	2	
	1.Специфические коммуникативные барьеры: логический, семантический, стилистический, фонетический.	2	
Тема 2.2. Обратная связь в говорении и слушании	Содержание учебного материала	2	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 6.ОК 7. ПК 1.2
	Расспрашивание, перефразирование (вербализация), отражение чувств, резюмирование		
	В том числе практических занятий	2	
	1.Техники установления обратной связи в общении	2	

Тема 2.3. Публичные презентации, аргументации и возражения	Содержание учебного материала	2	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 6. ОК 7. ПК 1.2
	Отработка умения изложить свою позицию, привлечь слушателей на свою сторону		
	В том числе практических занятий	2	
	1. Деловая игра «Успешная презентация идеи»	2	
Раздел 3. Механизмы взаимопонимания в общении		12	
Тема 3.1. Социальная перцепция. Эффекты межличностного восприятия и взаимопонимания	Содержание учебного материала	4	ОК 1. ОК 2. ОК 4. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ПК 1.2
	Понятие перцепции. Роль перцептивной функции в общении. Межличностная перцепция – процесс восприятия, познания и понимания людьми друг друга. Понятие социального стереотипа. Основные ошибки восприятия. Проявление перцептивных умений и навыков. Идентификация. Эмпатия. Рефлексия. Аттракция. Субъективно-переживаемы и «объективные» трудности общения. Первичные и вторичные трудности общения. Понятие дефектного общения. Понятие деструктивного общения.	2	
	В том числе практических занятий	2	
	1. Перцептивные навыки общения и преодоление основных ошибок восприятия.	2	
Тема 3.2. Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении	Содержание учебного материала	6	ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ПК 1.2
	Категории репрезентативной системы: визуальная, аудиальная, кинестетическая, обонятельная, вкусовая. (Ведущая репрезентативная система. Вербальные и невербальные ключи доступа для выявления доминирующего типа мышления и диагностики ведущего сенсорного канала. Типы мышления: визуальный, аудиальный, кинестетический.	2	
	В том числе практических занятий	2	
	1. Сенсорные каналы и использование в общении.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	2	
	Приёмы для достижения взаимопонимания: подстройка и калибровка.	2	
Тема 3.3. Имидж и самопрезентация	Содержание материала	2	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 6. ПК 1.2
	Составляющие имиджа. Восприятие другими людьми		
	В том числе практических занятий	2	
	1. Самодиагностика «Мой имидж» (оценить составляющие собственного имиджа).	2	
Раздел 4. Социальные взаимодействия		10	
Тема 4.1. Структура межличностного взаимодействия	Содержание учебного материала	6	ОК 1. ОК 2. ОК 4.
	Понятие интерактивной функции. Уровни общения: конвенциональный, манипулятивный, стандартизированный (контакт масок), игровой, духовный. Типы взаимовлияния: взаимное	2	

	облегчение, взаимное затруднение, одностороннее облегчение, одностороннее затруднение, асимметричное облегчение, независимость. Формально и неформальное взаимодействие. Интерактивное взаимодействие. Понятие о стратегиях и тактиках общения.		ОК 5. ОК 8.
	Самостоятельная работа обучающихся	4	
	1.Стратегии и тактики взаимодействия.	2	
	2.Дистанция в общении и пространственная локализация.	2	
Тема 4.2. Механизмы партнерских отношений	Содержание учебного материала	4	ОК 1.
	Понятие стиля общения. Психологическая характеристика манипулятивного, директивного и диалогического стиля общения. Правила корпоративного поведения в команде. Групповая сплоченность. Факторы и критерии групповой сплоченности.	2	ОК 2. ОК 4. ОК 5.
	Самостоятельная работа обучающихся	2	ОК 8.
	1.Правила корпоративного поведения в команде.	2	
Раздел 5. Роль и ролевые ожидания в общении		6	
Тема 5.1. Референтная группа	Содержание учебного материала	2	ОК 1.
	Понятие референтной группы. Референтная группа и её место в процессе взаимодействия. Изучение психологического климата группы.	2	ОК 2. ОК 4.
Тема 5.2. Виды социального взаимодействия	Содержание учебного материала	4	ОК 1.
	Понятие социальной роли. Социальная роль как идеальная модель поведения. Ролевое поведение личности в общении. Ролевое поведение личности в группе. Типы и виды позиций в групповой работе. Феномен лидерства в коллективе. Виды лидеров.	2	ОК 2. ОК 4. ОК 8.
	Самостоятельная работа обучающихся	2	
	1.Роль лидера в группе.	2	
Раздел 6 Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов		4	
Тема 6.1. Виды и типы конфликтов	Содержание учебного материала	2	ОК 1.
	Понятие конфликта, конфликтного общения. Структурные элементы конфликта. Типы социальных конфликтов: внутриличностный, межличностный, между личностью и группой, межгрупповой. 1) Определение типов конфликтов. Источник, причины конфликтов и стадии их протекания.	2	ОК 2. ОК 4. ОК 8.
Тема 6.2. Способы разрешения конфликтов и	Содержание учебного материала	2	ОК 1. ОК 2.
	Тест «Самооценка конфликтности», тест на оценку агрессивности в отношениях		ОК 3. ОК 4.
	В том числе практических занятий		ОК 6.ОК 7.

методы управления ими	1. Анализ конфликта и оценка уровня конфликтности личности.	2	
Раздел 7. Этические принципы общения		2	ОК 1.
Тема 7.1. Этика, этикет, репутация и культура общения	Содержание учебного материала	2	ОК 2.
	Соотношение понятий этика, мораль, этикет. Речевые нормы. Репутация. Коммуникативная компетентность. Понятие коммуникативной компетенции. Коммуникативные умения и навыки. Коммуникативные умения и навыки. Интерактивные умения и навыки.	2	ОК 4. ОК 8.
Раздел 8. Профессиональная этика служащего		21	
Тема 8.1. Деловая этика служащего	Содержание учебного материала	4	ОК 1.
	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 коллектива.	2	ОК 2. ОК 4. ОК 5. ОК 8.
	Самостоятельная работа обучающихся	2	
	1. Понятия духовности, духовной культуры, эстетического вкуса. Внешний вид и поведение служащего.	2	
Тема 8.2. Понятие профессиональной этики	Содержание учебного материала	3	ОК 1.
	Понятие «профессиональная этика». Принцип научной правдивости этики. Принцип нравственной ответственности. Понятия «профессиональный долг», «профессиональная совесть», «профессиональная справедливость, честь и достоинство», «профессиональный такт» служащего. Принцип гуманизма, оптимизма.	2	ОК 2. ОК 4. ОК 5. ОК 8.
	Самостоятельная работа обучающихся	1	
	1. Идеи патриотизма в профессиональной деятельности государственного служащего.	1	
Тема 8.3. Этикет профессиональных отношений служащих	Содержание учебного материала	6	ОК 1.
	Понятие о личности, среде, взаимоотношениях. Понятие 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 четырёх основных правилах: вежливость, тактичность, естественность, достоинство.	2	ОК 2. ОК 4. ОК 5. ОК 8.
	Самостоятельная работа обучающихся	4	

	1. Специфические требования к государственным служащим.	2	
	2. Кодекс государственного служащего.	2	
Тема 8.4. Этика управления государственной службы как регулятор взаимоотношений власти с населением	Содержание учебного материала	2	ОК 1. ОК 2. ОК 4. ОК 8.
	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.	2	
Тема 8.5. Дипломатический протокол и международный этикет	Содержание учебного материала	6	ОК 1. ОК 2. ОК 4. ОК 5. ОК 8.
	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.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	4	
	1. Конспект по изученному материалу: Правила поведения на приёмах и при общении с иностранцами. Правила организации встречи важных персон. Совокупность общепринятых правил, условностей и традиций, соблюдаемых в международном общении.	2	
	2. Элементы административно-речевого этикета.	2	
Раздел 9. Психология делового общения		30	
Тема 9.1. Общие положения о психических явлениях и психических свойствах	Содержание учебного материала	4	ОК 1. ОК 2. ОК 4. ОК 5. ОК 8.
	Понятие о психических процессах, их виды: познавательные, волевые, эмоциональные. Понятия и виды психических свойств: темперамент, направленность активности, способности, характер, акцентуация характера.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	2	
	1. Рекомендации по общению с разными типами акцентуированных личностей	2	
Тема 9.2. Деятельность и поведение служащего	Содержание учебного материала	2	ОК 1. ОК 2. ОК 4. ОК 8.
	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 подчинённых.	2	
	Содержание учебного материала	8	ОК 1.

Тема 9.3. 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. 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	ОК 2. ОК 4. ОК 5. ОК 8. ПК 1.2
	В том числе практических занятий	2	
	1. Применение приёмов делового общения при проведении переговоров (деловая ситуация — «Проведение переговоров»).	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	4	
	1. Психологический климат коллектива.	2	
2. Ответственность руководителя за психологический климат коллектива	2		
Тема 9.4. Производственный конфликт в коллективе	Содержание учебного материала	4	ОК 1. ОК 2. ОК 4. ОК 6. ОК 7. ОК 8.
	Понятие конфликта, причины конфликтов, профилактика конфликтов		
	В том числе практических занятий	4	
	1. Управление производственным конфликтом. 2. Типичные причины конфликтов и профилактика производственных конфликтов.	2 2	
Тема 9.5. Применение приёмов разрешения производственных конфликтов в коллективе	Содержание учебного материала	2	ОК 1. ОК 2. ОК 4. ОК 8.
	Приёмы разрешения производственных конфликтов в коллективе		
	В том числе практических занятий	2	
1. Исследование личности на выявление реакции на конфликтную ситуацию.	2		
Тема 9.6. Применение психологических аспектов проведения полемики, спора, дискуссии	Содержание учебного материала	4	ОК 1. ОК 2. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8.
	Особенности проведения полемики, спора, дискуссии.		
	В том числе практических занятий	2	
	Деловая ситуация — «Проведение дискуссии на заданную тему».	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	2	
1. Рекомендации по реакции на различное поведение оппонента при проведении полемики, спора, дискуссии.	2		

Тема 9.7. Публичные выступления и индивидуальные беседы	Содержание учебного материала	6	ОК 1. ОК 2. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ПК 1.2
	Особенности индивидуальной беседы. Основные психологические принципы, соблюдаемые во время беседы. Просчеты, которых следует избегать во время беседы. Психологические типы собеседников.	2	
	В том числе практических занятий	2	
	1. Психологические аспекты проведения полемики, спора, дискуссии	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	2	
	1. Таблица «Методы нейтрализации собеседников».	2	
Всего:		70(ауд.)+ 35(сам.)= 105	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета: посадочные места по количеству студентов; автоматизированное рабочее место преподавателя.

Технические средства обучения: компьютерное с лицензионным программным обеспечением и мультимедийное оборудование, видео- и аудиовизуальные средства обучения, проектор.

3.2. Информационное обеспечение обучения

3.2.1. Печатные издания

1. Кошечкина, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И.П. Кошечкина, А.А. Канке.— Москва: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2020.М. ISBN 978-5-8199-0739-9. - Текст: непосредственный.

2. Кузнецов, Игорь Деловое общение / Игорь Кузнецов. - Москва: Мир, 2018. - 528 с. - Текст: непосредственный.

3. Кузнецов, И. Н. Деловой этикет / И.Н. Кузнецов. - М.: ИНФРА-М, 2018. - 352с. - Текст: непосредственный.

4. Шеламова Г.М., Деловая культура взаимодействия. - М. Издательский центр «Академия», 2017 – 64 с. - Текст: непосредственный.

3.2.2. Дополнительные источники:

1. Канке, В.А. Современная этика: Учебник. 2-е изд., стереотип. / В.А. Канке. – М.: Омега-Л, 2018. – 400 с. - Текст: непосредственный.

2. Кафтан, В. В. Деловая этика. Учебник и практикум / В.В. Кафтан, Л.И. Чернышова. - М.: Юрайт, 2016. - 302 с. - Текст: непосредственный.

3. Смирнов, Г.Н. Этика деловых отношений. Учебник / Г.Н. Смирнов. - М.: Проспект, 2017. - 311 с. - Текст: непосредственный.

4. Кибанов, А.Я. Этика деловых отношений: Учебник. 2-е изд., испр. и доп. / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова. – М.: Инфра-М, 2018. – 432 с. - Текст: непосредственный.

5. Кузнецов И.Н. Деловое общение. Деловой этикет: Учеб. пособие для студентов / Автор-составитель И.Н. Кузнецов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. 431 с. - ISBN 978-5-238-01337-4 - Текст: непосредственный.

6. Кузнецов, И. Н. Деловое письмо / И.Н. Кузнецов. - М.: Дашков и Ко, 2017. - 196 с. - Текст: непосредственный.

7. Психология. Педагогика. Этика: Учебник. 2-е изд., перераб. и доп. / Под ред. Ю. Наумкина. – М.: Юнити-Дана, Закон и право, 2018. – 552 с. - Текст: непосредственный.

Нормативно-правовые акты:

1. Типовой кодекс этики и служебного поведения государственных служащих Российской Федерации и муниципальных служащих (одобрен решением президиума Совета при Президенте РФ по противодействию коррупции от 23 декабря 2010 г. (протокол N 21)).

2. Указ Президента РФ от 29 июня 2018 г. № 378 «О Национальном плане противодействия коррупции на 2018 - 2020 годы».

3. Указ Президента РФ от 12.08.2002 N 885 (ред. от 16.07.2009) «Об утверждении общих принципов служебного поведения государственных служащих».

Интернет ресурсы:

1. <http://pro-psichology.ru> – сайт о психологии

2. <http://psyarticles.ru/> - учебные статьи по психологии

3. <http://www.grandars.ru> – психология как наука
4. <http://ovendij.ru> – психология менеджмента
5. <http://window.edu.ru/> - Единое окно доступа к образовательным ресурсам
6. <https://www.rulit.me/books/delovoe-obshchenie-delovoj-etiket-ucheb-posobie-dlya-studentov-vuzov-read-227080-1.html>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Итоговым контролем освоения обучающимися дисциплины «Профессиональная этика и психология делового общения» является **комплексный зачет**.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Критерии оценивания	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p><i>В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:</i> применять в профессиональной деятельности приёмы делового общения</p> <p><i>В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:</i> - основные правила профессиональной этики и приёмы делового общения в коллективе - особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций</p>	<p>Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок, точность расчетов, соответствие требованиям.</p> <p>Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий и т.д.</p> <p>Точность оценки, самооценки выполнения.</p> <p>Соответствие требованиям инструкций, регламентов</p> <p>Рациональность действий и т.д.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - устный опрос; - решение ситуационных задач; - письменное тестирование; - оформление понятийного словаря; - практические задания; - активность на занятиях (экспертное суждение; дополнения к ответам сокурсников и т.п.) - проверка качества выполнения внеаудиторной самостоятельной работы; - рецензия; - зачет.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 710858474967985478426001373498448859431888587349

Владелец Симонова Татьяна Сергеевна

Действителен с 26.09.2022 по 26.09.2023