МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ХАБАРОВСКОГО КРАЯ

КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ

ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ № 16

ИМЕНИ ГЕРОЯ СОВЕТСКОГО СОЮЗА А.С. ПАНОВА

**ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Основы этики и культуры профессионального общения**

Основная профессиональная образовательная программа среднего профессионального образования программа подготовки

квалифицированных рабочих, служащих

по профессии

100120.03 Оператор по обработке перевозочных документов на железнодорожном транспорте

Социально-экономический профиль

Хабаровск

2018 г.

**СОДЕРЖАНИЕ**

1. Пояснительная записка

2. [Место учебной дисциплины в учебном плане](#bookmark4)

3. [Результаты освоения учебной дисциплины](#bookmark5)

4. [Содержание учебной дисциплины](#bookmark8)

5. Темы рефератов (докладов), индивидуальных проектов

6. [Тематическое планирование](#bookmark19)

7. Самостоятельная работа

8. Практическая работа

9. [Характеристика основных видов деятельности обучающихся](#bookmark21)

10.Учебно-методическое и материально-техническое обеспечение программы учебной дисциплины

11. Литература

**1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

Наука доказывает, а жизнь подтверждает, что успех любого дела в условиях рыночной экономики зависит не только от качества производимого товара или услуги, но и от качества жизни людей, производящих этот товар или услугу.

Сегодня опытный руководитель тратит большую часть рабочего дня не на решение финансовых, технические или организационных проблем, а на решение психологические задач, возникающих в процессе общения с подчиненными, коллегами и начальством.

Этой двуединой задачей современного хозяйственного управления — необходимостью ориентации не только на результат, но и на людей, обеспечивающих этот результат, — этим и обусловлено включение в программы профессиональной подготовки современных специалистов наряду с дисциплинами Федерального компонента, психологических дисциплин.

Так, в Государственном стандарте указывается, что любой специалист должен понимать природу человеческой психики, знать основные психические функции, понимать значение воли, эмоций, потребностей и мотивов, а также бессознательных механизмов в поведении человека, уметь дать психологическую характеристику личности, ее темперамента, способностей, интерпретации собственного психического состояния, владеть простейшими приемами саморегуляции, а также осуществлять социально-психическое регулирование в трудовых коллективах.

Хотя, до сих пор у нас сохраняется некоторое скептическое отношение к этому аспекту профессиональной деятельности. И в этом нет ничего удивительного: ведь значимость психологических факторов в хозяйственной деятельности обнаруживается далеко не просто.

Данная дисциплина базируется, прежде всего, на таких темах социальной психологии, как социальная психология личности и межличностных отношений. В то же время многие психические свойства субъектов делового общения могут быть объяснены на основе общей психологии. К тому же порой трудно отличить общую психологию, исследующую личность как субъекта деятельности и общения, и социальную психологию, рассматривающую личность и межличностное общение, по сути, с этих же позиций.

В данной программе представлен основной курс дисциплины «Основы этики и культуры профессионального общения» для средних специальных учреждений. Он представляет собой самостоятельный курс, характеризующийся целостностью, спецификой и автономностью.

Максимальное количество часов составляет 56 часов. На работу под руководством преподавателя отводится 54 часов, которые используются для групповых занятий различного характера. Данная программа составлена с учётом самостоятельной (внеаудиторной) работы обучающихся в количестве 2 часов.

**2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В УЧЕБНОМ ПЛАНЕ**

Учебная дисциплина «Основы этики и культуры профессионального общения» является учебным предметом по выбору.

В профессиональных образовательных организациях, реализующих образовательную программу среднего общего образования в пределах освоения ОПОП СПО на базе основного общего образования, учебная дисциплина «Основы этики и культуры профессионального общения» изучается в рамках дополнительных учебных дисциплин общеобразовательного цикла и рекомендовано ПЦК «Гуманитарного и социально-экономического цикла» (протокол № 1 от 01.09.16 г); учебного плана на базе среднего общего образования (СОО).

**3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Освоение содержания учебной дисциплины обеспечивает достижение обучающимися следующих результатов:

**личностных:**

- сформированность ответственного отношения к обучению; готовность и способность обучающихся к саморазвитию и самообразованию на основе мотивации к обучению и познанию;

- сформированность целостного мировоззрения, соответствующего современному уровню развития науки психология;

- сформированность основ саморазвития и самовоспитания в соответствии с общечеловеческими ценностями и идеалами гражданского общества; готовность и способность к самостоятельной, творческой и ответственной деятельности;

- сформированность экологического мышления, понимания влияния социально-экономических процессов на состояние природной и социальной среды; приобретение опыта эколого-направленной деятельности;

- сформированность коммуникативной компетентности в общении и сотрудничестве со сверстниками и взрослыми в образовательной, общественно полезной, учебно-исследовательской, творческой и других видах деятельности;

- умение ясно, точно, грамотно излагать свои мысли в устной и письменной речи, понимать смысл поставленной задачи, выстраивать аргументацию, приводить аргументы и контраргументы;

- критичность мышления, владение первичными навыками анализа и критичной оценки получаемой информации;

- креативность мышления, инициативность и находчивость

**метапредметных:**

- владение навыками познавательной, учебно-исследовательской и проектной деятельности, а также навыками разрешения проблем готовность и способность к самостоятельному поиску методов решения практических задач, применению различных методов познания;

- умение ориентироваться в различных источниках информации, критически оценивать и интерпретировать информацию, получаемую из различных источников;

- умение самостоятельно оценивать и принимать решения, определяющие стратегию поведения, с учетом гражданских и нравственных ценностей;

- осознанное владение логическими действиями определения понятий, обобщения, установления аналогий, классификации на основе самостоятельного выбора оснований и критериев;

- умение устанавливать причинно-следственные связи, строить рассуждение, умозаключение (индуктивное, дедуктивное и по аналогии) и делать аргументированные выводы;

- представление о необходимости овладения знаниями человеческой психологии с целью формирования адекватного понимания особенностей развития современного мира;

**предметных:**

- приобрести навык поведения соответствующий основным нормам профессиональной этики.

-определять место предмета в процессе освоения образовательной программы, а также его основные задачи, реализуемые в современном обществе.

-приобрести навык анализа различных ситуаций общения, ориентации в общении и способов воздействия на речевых партнеров.

-приобрести навык использования терминологии в своей речи, навык определения типа личности и её особенностей, исходя из психологических особенностей поведения.

-приобрести навык использования особенностей вербального и невербального общения, эффективного слушания.

-приобрести навык ведения деловой беседы, использовать психологические приёмы влияния на партнёров по общению.

-приобрести навык ведения деловой беседы, использовать психологические приёмы влияния на партнёров по общению.

-приобрести навык взаимоотношений в рабочей группе, корректировать своё поведение

-приобрести навык предотвращения конфликтной ситуации, при её неизбежности навык выработки стратегии поведения в конфликтной ситуации.

-приобрести навык предотвращения стрессовой ситуации, навык проведения мероприятий по профилактики стресса.

**4. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Введение**

Предмет и основные категории и задачи

**Тема 1. Психологические стороны делового общения**

Общение: виды, структура, функции

Вербальное и невербальное общение

Вербальный канал общения

Умение слушать собеседника

Виды слушания. Невербальные особенности в процессе делового общения. Расшифровка невербальных сигналов в деловом общении Язык одежды и украшений. Язык одежды и украшений. Межнациональные различия невербального общения.

Деловое общение Восприятие и понимание в процессе общения. Общение как коммуникация

Общение как взаимодействие. Межкультурное общение

**Практические занятия**

Семинар на тему: Деловой разговор

Деловое общение в рабочей группе

Умеете ли вы излагать свои мысли

Культура телефонного общения

Деловая беседа

Деловая переписка

Публичное выступление

Деловой протокол

Визитная карточка в деловой жизни

**Тема 2. Проявление индивидуальных особенностей личности**

Индивид, индивидуальность личность. Типология личности. Характер и воля. Способности – важное условие успеха в профессиональной деятельности. Эмоции и чувства.

Типы взаимоотношений в системе руководитель – подчиненный. Типы лидеров. Лидерство и руководство. Проблема лидерства. Функции руководителя. Стиль руководства.

**Практические занятия**

Тип темперамента

Характер и воля

Происхождение способностей, виды способностей

Взаимосвязь между способностями, умениями и знаниями.

Связь эмоциональной реакции человека с внешними воздействиями

Значение эмоций в жизни человека

**Тема 3. Конфликты в деловом общении**

Конфликты. Конфликты: причины возникновения, виды. Структура и стадии протекания конфликта. Стратегия поведения в конфликтной ситуации Правила поведения в конфликтах. Методы разрешения конфликтов. Методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта.

Стресс: понятия, фазы, причины.

Стресс. Профилактика стрессов в деловом общении. Индивидуальная стратегия стрессоустойчивого поведения

**Практические занятия**

Формы и типы конфликтов

Формула возникновения конфликтной ситуации

Стратегия поведения в конфликте

Запреты в поведении при возникновении конфликтов

Кодекс поведения в конфликте

**Тема 4. Профессиональная этика**

Профессиональная этика задачи, специфика, структурообразующие компоненты Уровни проявления, способы включения этических норм этики в профессиональную практику. Деловой этикет

**Практические занятия**

Нормы профессиональной морали

Виды этикета

Принципы делового этикета

Значение внешнего облика и стиля одежды в профессиональной деятельности

Этикет и культура поведения делового человека

Роль этикета в моей будущей профессии

Значение культуры речи в профессиональной карьере

**5. ТЕМЫ РЕФЕРАТО (ДОКЛАДОВ), ИНДИИДУАЛЬНЫХ ПРОЕКТОВ**

Общие сведения об этической культуре

Профессиональная этика

Деловой этикет

Внешний облик и профессиональная деятельность

Культура телефонного общения

Деловая беседа

Деловая переписка

Эмоции и воля

Этика бизнеса

Публичное выступление

Визитная карточка деловой жизни

Деловой протокол

Интерьер рабочего помещения

Особенности национальной этики

Подарки в нашей жизни

Поведение за столом

Общение как коммуникация

Успех делового общения

Способности – важное условие в профессиональной деятельности

Конфликты в деловом общении

**6. ТЕМАТИЧЕСКОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ**

При реализации содержания общеобразовательной учебной дисциплины «Основы этики и культуры профессионального общения», в пределах освоения ОПОП СПО на базе основного общего образования с получением среднего общего образования (ППКРС) максимальная учебная нагрузка обучающихся составляет:

по профессии СПО социально-экономического профиля профессионального образования профессии: 100120.03 Оператор по обработке перевозочных документов на железнодорожном транспорте:

- максимальная нагрузка 56 часов, из них:

Аудиторная (обязательная) нагрузка обучающихся – 54 часов

Практические занятия – 27 часа

Самостоятельная работа обучающихся – 2 часа

**Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид учебной работы** | **Объем часов** |
| Максимальная учебная нагрузка (всего) | 56 |
| Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего) | 54 |
| в том числе: |  |
| теоретические занятия | 27 |
| лабораторные и практические занятия | 27 |
| самостоятельная работа обучающегося (всего) | 2 |
| Консультации | 2 |
| Итоговая аттестация в форме зачета | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование разделов и тем** | **Максимальная учебная нагрузка (час)** | **Количество аудиторных часов** | | | **Самостоятельная работа** |
| **Всего** | **Теоретические занятия** | **Практические занятия** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| **I курс** | | | | | | |
| 1 | Введение | 1 | 1 | 1 |  |  |
| 2 | Тема 1. Психологические стороны делового общения | 13 | 13 | 6 | 7 |  |
| 3 | Тема 2. Проявление индивидуальных особенностей личности | 14 | 13 | 7 | 6 | 1 |
| 4 | Тема 3. Конфликты в деловом общении | 7 | 7 | 3 | 4 |  |
| 5 | Тема 3. Конфликты в деловом общении | 6 | 6 | 3 | 3 |  |
| 6 | Тема 4. Профессиональная этика | 14 | 13 | 7 | 6 | 1 |
| 7 | **Зачет** | **1** | **1** |  | **1** |  |
| 8 | **Итого за I курс обучения:** | **21** | **20** | **10** | **10** | **1** |
| 9 | **Общая учебная нагрузка:** | **56** | **54** | **27** | **27** | **2** |

**7. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Тема программы** | **Тема самостоятельной работы** | **Кол-во**  **часов** | **Форма самостоятельной работы** |
| **I курс** | | | | |
| 1 | Тема 2. Проявление индивидуальных особенностей личности |  | **1** |  |
|  |  | Искусство ведения делового разговора | 1 | Работа с интернет-ресурсами. Составить презентацию |
| 2 | Тема 4. Профессиональная этика |  | **1** |  |
|  |  | Нормы профессиональной морали | 1 | Сообщение |

**8. ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Тема программы** | **Тема практического занятия** | **Кол-во**  **часов** |
| **I курс** | | | |
| 1 | Тема 1. Психологические стороны делового общения |  | **7** |
|  | Деловое общение в рабочей группе | 1 |
| Умеете ли вы излагать свои мысли | 1 |
| Культура телефонного общения | 1 |
| Деловая беседа | 1 |
| Деловая переписка | 1 |
| Публичное выступление | 1 |
| Семинар на тему: «Деловой разговор» | 1 |
| 2 | Тема 2. Проявление индивидуальных особенностей личности |  | **6** |
|  | Тип темперамента | 1 |
| Характер и воля | 1 |
| Происхождение способностей, виды способностей | 1 |
| Взаимосвязь между способностями, умениями и знаниями | 1 |
| Связь эмоциональной реакции человека с внешними воздействиями | 1 |
| Значение эмоций в жизни человека | 1 |
| 3 | Тема 3. Конфликты в деловом общении |  | **4** |
|  | Формы конфликтов | 1 |
| Типы конфликтов | 1 |
| Классификация конфликтов | 1 |
| Формула возникновения конфликтной ситуации | 1 |
| Годовая контрольная работа | 1 |
| 4 | Тема 3. Конфликты в деловом общении |  | **3** |
|  | Стратегия поведения в конфликте | 1 |
| Запреты в поведении при возникновении конфликтов | 1 |
| Семинар на тему: «Моя стратегия поведения в конфликтной ситуации» | 1 |
| 5 | Тема 4. Профессиональная этика |  | **6** |
|  | Нормы профессиональной морали | 1 |
| Виды этикета | 1 |
| Принципы делового этикета | 1 |
| Значение внешнего облика и стиля одежды в профессиональной деятельности | 1 |
| Роль этикета в моей будущей профессии | 1 |
| Семинар на тему: «Значение культуры речи в профессиональной карьере» | 1 |
| 6 | Зачет |  | **1** |
|  | Зачет | 1 |

**9. ХАРАКТЕРИСТИКА ОСНОВНЫХ ВИДОВ УЧЕБНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

|  |  |
| --- | --- |
| **Содержание обучения** | **Характеристика основных видов деятельности обучающихся**  **(на уровне учебных действий)** |
| Введение | Определение места предмета в процессе освоения образовательной программы, а также его основные задачи, реализуемые в современном обществе. Чтение вербальных и невербальных сигналов общения, предупреждение основных ошибок слушанья. |
| Тема 1. Психологические стороны делового общения | Ориентация в различных ситуациях, распознавание схемы поведения человека, выстраивание коммуникативного процесса. |
| Тема 2. Проявление индивидуальных особенностей личности | Определение типа личности, исходя из психологических особенностей ее поведения. |
| Тема 3. Конфликты в деловом общении | Предотвращение конфликтной ситуации, при её неизбежности. Выработка стратегии поведения в конфликтной ситуации. Предотвращение стрессовой ситуации, проведение мероприятий по профилактике стресса |
| Тема 4. Профессиональная этика | Различение особенностей взаимоотношений в рабочей группе, применение основных стилей руководства на практике.  Применение правил ведения деловой беседы и спора, использование национальных стилей ведения деловых переговоров для реализации целей.  Применение на практике основных этических норм поведения |

**10. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ**

**И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

Освоение программы учебной дисциплины предполагает наличие в профессиональной образовательной организации, реализующей образовательную программу среднего общего образования в пределах освоения ОПОП СПО на базе основного общего образования, учебного кабинета, в котором имеется возможность обеспечить свободный доступ в Интернет во время учебного занятия и в период внеучебной деятельности обучающихся.

Помещение кабинета должно удовлетворять требованиям Санитарно-эпидемиологических правил и нормативов (СанПиН 2.4.2 №178-02) и быть оснащено типовым оборудованием, указанным в настоящих требованиях, в том числе специализированной учебной мебелью и средствами обучения, достаточными для выполнения требований к уровню подготовки обучающихся.

В кабинете должно быть мультимедийное оборудование, посредством которого участники образовательного процесса могут просматривать визуальную информацию по географии, создавать презентации, видеоматериалы, иные документы.

В состав учебно-методического и материально-технического обеспечения программы учебной дисциплины «Основы этики и культуры профессионального общения» входят:

- многофункциональный комплекс преподавателя;

- информационно-коммуникативные средства;

- экранно-звуковые пособия;

- комплект технической документации, в том числе паспорта на средства обучения, инструкции по их использованию и технике безопасности;

- библиотечный фонд.

В библиотечный фонд входят учебники, учебно-методические комплекты (УМК), обеспечивающие освоение учебной дисциплины, рекомендованные или допущенные для использования в профессиональных образовательных организациях, реализующих образовательную программу среднего общего образования в пределах освоения ОПОП СПО на базе основного общего образования.

Для выполнения практических заданий обучающимся необходимо иметь простой и цветные карандаши, линейку, ластик, циркуль, транспортир и калькулятор.

Письмо Министерства образования и науки РФ от 24.11.2011 № МД-1552/03 «Об оснащении общеобразовательных учреждений учебным и учебно-лабораторным оборудованием

**11. ЛИТЕРАТУРА**

1. Альманах психологических тестов. — М.: Просвящение, 2016.
2. Аминов И.И, Психология делового общения. М.: Омега-Л, 2016.
3. Арустамян Д. В., Байкова Е. Д. Межкультурное общение как процесс межличностного взаимодействия // Молодой ученый. — 2015. — №1. — С. 734-736.
4. Асмолов А.Г. Психология личности. ~ М.: МГУ, 2015.
5. Атватер И. Я Вас слушаю. — М.: Экономика, 2015.
6. Берн Э. Игры, в которые играют люди. — Л.: Лениздат, 2015.
7. Вилсон Г., Макклафин К. Язык жестов - путь к успеху. - СПб.: "Питер", 2015.
8. Дип С., Сесмен Л. Верный путь к успеху. 1600 советов менеджеру. — М..; Вече, Персей, ACT, 2015.
9. Ерохина Е.А. Этика и психология делового общения (электронный текст). - Томск, 2015.
10. Зигерт В., Ланг Л. Руководить без конфликтов. — М.: Экономика, 2015.
11. Каменская Е.Н. Психология и этика делового общения - Ростов н/Д. Феникс, 2016.
12. Козлов Н.И. Как относиться к себе и другим людям, или практиче­ская психология на каждый день. — М.: Новая школа, 2016.
13. Кон И.С. Социология личности. — М.: Политиздат, 2016.
14. Крегер О., Тьюсон Дж. М. Типы людей и бизнес: Пер. с англ. — М.: Персей, 2015.
15. Кузин Ф.А. Культура делового общения: Практическое пособие. – М.: Ось-89, 2016.
16. Курс практической психологии, или Как научиться работать и доби­ваться успеха. — Ижевск, 2016.
17. Курс практической психологии, или Как научиться работать и доби­ваться успеха. — Ижевск, 2016.
18. Курс практической психологии. Для высшего управленческого пер­сонала. — Ижевск, 2015.
19. Лучшие психологические тесты. — Петрозаводск, 2016.
20. Меллер К., Хегедаль П. Качественный сервис через личностное раз­витие. — М.: Менеджер сервис, 2016.
21. Митрошенков О.А. Эффективные переговоры. - М.: "Весь мир", 2015.
22. Мицич П. Как проводить деловые беседы. — М.: Экономика, 2016.
23. Пиз А. Язык телодвижений. — Н. Новгород: Ай-Кью, 2016.
24. Практикум по психодиагностике. — М.: МГУ, 2015.
25. Психологические тесты для деловых людей. — М., 2016.
26. Психологический словарь. - М.: Педагогика, 2015.
27. Пызин В.А. Профессиональный выбор и отбор персонала управле­ния. — М.: Дружба народов, 2016.
28. Технология эффективной профессиональной деятельности. — М.: Просвящение, 2017.
29. Фрейд Зигмунд Психоанализ и русская мысль. — М.: Республика, 2015.
30. Шанин ВКарьерные игры или психология делового человека. – М.: Книжный дом «Университет», 2015.
31. Швальбе Б., Швальбе X. Личность. Карьера. Успех. — М.: Прогресс, 2016.
32. Юнг К.Г. Проблемы души нашего времени: Пер. с нем. — М.: Про­гресс/Универс, 2016.
33. Ягер Дж. Деловой этикет: как выжить и преуспеть в мире бизнеса. **—** М.: Джон Уайли энд Санз, 2016.
34. Яккока Л. Карьера менеджера. — М.: Прогресс, 2015.