

Федеральное агентство железнодорожного транспорта
ФГБОУ ВО «Московский государственный университет путей сообщения
Императора Николая II» (МГУПС (МИИТ))
Институт прикладных технологий
Московский колледж железнодорожного транспорта

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ
ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ И ЭТИКА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ**

**по специальности
09.02.02 Компьютерные сети**

Москва 2016

ОДОБРЕНА

Предметной (цикловой) комиссией

Протокол от "08" сентября 2016 г. № 2

Председатель

_____ Н.Д. Тухтеева

Составлено в соответствии
с Федеральным государственным
образовательным стандартом
среднего профессионального об-
разования по специальности
09.02.02 Компьютерные сети
от 28 июля 2014 года № 803

Первый заместитель директора
института - директор МКЖТ

_____ И.А. Косарева.

Составитель:

Урбанская В.В. – преподаватель Московского колледжа железнодорожного транспорта института прикладных технологий.

Рецензенты:

Тухтеева Н.Д. – преподаватель Московского колледжа железнодорожного транспорта института прикладных технологий.

Александрова С.Ю. – преподаватель ГБОУ СПО МКПТ

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	13

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ И ЭТИКА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ»

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа дисциплины «Психология и этика деловых отношений» реализуется за счет часов вариативной части циклов программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) специальности СПО 09.02.02 Компьютерные сети.

Программа разработана в соответствии с ФГОС СПО по специальности 09.02.02 "Компьютерные сети", а также с учетом требований работодателей и рынка труда.

1.2. Место дисциплины в структуре (ППССЗ)

Дисциплина относится к общему гуманитарному и социально-экономическому циклу программы подготовки специалистов среднего звена, направлена на формирование общих компетенций, включающих в себя способность:

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), результат выполнения заданий.

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

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

1.3. Цели и задачи дисциплины — требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен *уметь*:

- прогнозировать поведение людей в деловых отношениях;
- считывать «невербальные сигналы»;
- выстраивать и поддерживать длительные деловые отношения с коллегами, руководителями, деловыми партнерами;
- формировать и поддерживать профессиональный и корпоративный имидж и репутацию своей организации в деловых отношениях;
- предотвращать и регулировать конфликтные ситуации.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен *знать*:

- основы психологии личности;
- природу и сущность деловых отношений;
- систему психолого-этических ценностей и ориентиров в деловых отношениях;
- этические аспекты профессионального поведения в деловых отношениях;
- вербальные и невербальные средства делового общения;
- психологические особенности взаимодействия в рабочей группе.
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины по учебному плану

Максимальная учебная нагрузка обучающегося -64 часа, в том числе:

- обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося - 48 час;
- самостоятельная работа обучающегося — 16 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	64
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	48
в том числе:	
практические занятия	8
лабораторные занятия	-
контрольная работа	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	16
в том числе:	
выполнение домашних заданий	6
подготовка к практическим занятиям	6
написание реферата или подготовка презентации по заданной теме	4
Итоговая аттестация: зачет	2

2.2 Тематический план и содержание дисциплины Психология и этика деловых отношений

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Введение	Содержание учебного материала Место дисциплины в общеобразовательном процессе. Роль дисциплины в современной подготовке специалистов для железнодорожной отрасли. Отрасли психологии. Психология управления	2	2
Раздел 1. Психология личности		14	
	Содержание учебного материала Понятие человек, индивид, личность, индивидуальность. Социальная роль. Понятие структуры личности. Когнитивные стратегии личности. Система ожиданий. Установки, ценности, мотивы поведения. Потребности. Способности. Темперамент. Типы темпераментов. Влияние типа темперамента на характер отношений. Характер. Система "руководитель - подчиненный". Изучение и оценка личности	8	2
	Практическая работа 1 Изучение и оценка личности (выполнение теста, заполнение таблицы, работа с текстом).	2	2

	<p>Самостоятельная работа обучающихся Повторение изученного материала, выполнение домашнего задания Описание социальных ролей своей личности Определение своей темпераментной структуры. Самоанализ заостренных черт характера Презентация (монотония, сатурация, фрустрация, стресс)</p>	4	
Раздел.2 Психология профессионального общения		16	
	<p>Содержание учебного материала Общение как коммуникативная деятельность, его структурные компоненты. Виды общения. Содержание общения. Функции общения. Понятие "социальная перцепция". Психологические механизмы восприятия в межличностном общении (идентификация, эмпатия, рефлексия). Общение как взаимодействие. Трансактный анализ общения (Э. Берн). Установление контакта. Ориентации в ситуации. Принципы ведения деловой беседы. Понятие процесса коммуникации. Эффективность процесса коммуникации. Индивидуальная коммуникативная деятельность. Поведение субъекта общения. Психотехника овладения инициативой в общении. Психологическая техника убеждающего воздействия</p>	10	2
	<p>Практическая работа 2 Трансактный анализ общения (заполнение таблицы, решение ситуационной задачи, работа с текстом).</p>	2	2

	<p>Самостоятельная работа обучающихся Описание основных характеристик деловой беседы с однокурсниками. Составить социально-психологический портрет человека. Анализ деловой беседы. Отработка ролей: Анализ жестов, поз, мимики партнеров по общению. Анализ психотехник общения. Решение трудных нравственных ситуаций.</p>	4	
Раздел.3 Кон- фликтная приро- да деловых от- ношений		14	
	<p>Содержание учебного материала Сущность конфликта. Типы конфликтов. Структура конфликта. Причины возникновения конфликтов. Индивидуальные особенности конфликтной личности. Основные способы поведения в конфликте. Выбор наиболее оптимального и комфортного способа разрешения противоречий. Картография конфликта. Пути предупреждения конфликтов. Правила поведения при разрешении конфликтной ситуации.</p>	8	2
	<p>Практическая работа 3 Тренинг общения (тест, заповнение таблиц, работа с текстом</p>	2	2
	<p>Самостоятельная работа обучающихся Проработка конспекта занятий, рекомендуемых учебных изданий и дополнительной литературы, выполнение домашнего задания. Выбрать кодекс поведения с конфликтной личностью. Анализ собственного реагирования на конфликтные ситуации. Составление карты конфликтной ситуации.</p>	4	2
Раздел.4 Совре- менный этикет и деловой прото- кол		20	

	<p>Содержание учебного материала Этика делового общения: ключевые понятия. Современные взгляды на место этики в деловом общении. Деловой этикет. Правила этикета. Подготовка и правила публичного выступления, проведение деловой беседы, совещания. Правила общения по телефону. Искусство ведения переговоров. Подготовка к переговорам. Время и место переговоров. Психологические аспекты переговоров. Этикет встреч и переговоров. Внешний облик делового человека. Виды служебной переписки. Правила оформления визитной карточки. Правила составления личного резюме.</p>	12	2
	<p>Практическая работа 4 Подготовка к деловым переговорам (заполнение таблиц, работа с текстом)</p>	2	2
	<p>Самостоятельная работа обучающихся Повторение изученного материала, подготовка к практическому занятию. Анализ теста по этике поведения в организации. Совершенствование искусства телефонного разговора (прогнозирование и последующий анализ). Анализ публичного выступления. Разработка индивидуального стиля ведения переговоров (тема переговоров предлагается преподавателем). Разработка собственного имиджа делового человека</p>	4	2
	<p>Зачет</p>	2	2
	<p>Всего</p>	64	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

- 2 — репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
- 3 — продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Дисциплина реализуется в учебном кабинете "Психология общения"

Оборудование кабинета и рабочих мест кабинета:

1. Рабочие места по количеству обучающихся (стол, стулья аудиторные);
2. Шкафы-стеллажи для размещения учебно-наглядных пособий и документации;
3. Оборудованное рабочее место преподавателя (стол, кресло, персональный компьютер, локальная сеть с выходом в Internet);
4. Плакаты по разделам и темам программы;
5. Комплекты слайдов в режиме презентации по разделам и темам программы;
6. Комплект тематических демонстрационных и обучающих компьютерных программ по разделам и темам дисциплины;
7. Карточки для тестового контроля знаний по темам программы;
8. Инструкционные карты для выполнения практических работ;
9. Мультимедийные обучающие программы по разделам и темам программы.

Технические средства обучения:

1. Персональный компьютер, локальная сеть с выходом в Internet;
2. TV- LG;
3. Доска

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

1. Для обучающихся:

1. Психология и этика делового общения.- под ред. Лавриненко М.- ЮНИТИ, 2013.
- 2.Егоршин А. П. Этика деловых отношений. – Ростов н/Д: Феникс, 2007.
- 3.Кузин Ф.А. Культура делового общения.- М.: "Ось -89", 2009.- 240 с.
4. Кузнецов И.Н. Деловая этика и деловой этикет.- Ростов н/Д: Феникс, 2011.- 251с .
5. Васина Н.Н. Этика и психология деловых отношений: Учебное пособие для высших учебных заведений. - Нижний Новгород: Нижегородский Государственный лингвистический университет им. Н.А. Добролюбова, 2011. - 148 с.

Для преподавателей:

1. Лисенкова Л.Ф. Психология и этика деловых отношений: Учебное пособие.- М.: Институт практической психологии, 2008.- 336 с.
2. Психология и этика деловых отношений – 2 изд. доп. и перераб. (Среднее профессиональное образование). М: Феникс, 2006.
3. Шотт, Барбара. - Как вести переговоры: надёжно, креативно, успешно.-2-е изд., стер.- М.: Омега-Л, 2007.
4. Родионов В.А.- Развитие навыков делового общения.- Ярославль: Академия развития, 2006.
5. Кинан К.- Проведение переговоров.- М.: Эксмо, 2007.
6. Проведение презентаций/ Нельке Клаудиа.- 2-е изд., стер. - М.: Омега-Л, 2007.
7. Лысенкова Л.Ф. – Психология и этика деловых отношений. - учеб. пособие.- М.: Институт практической психологии, 2006.
8. Кукушкин В. С. -Деловой этикет.- М.- Ростов на Дону, 2008.
9. Смирнов Г. Н. -Этика деловых отношений.- М., 2008.
10. Алехина И.Я. Имидж и этикет делового человека. – М.: Изд-во «ЭНН»: Центр правовой защиты, 2006.
11. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений: Учебное пособие. – М.: Финансы и статистика, 2007.
12. Шеламова Г.М., Деловая культура и психология общения. - М. Издательский центр «Академия», 2009 – 320 с.
- 13 . Шеламова Г.М., Деловая культура взаимодействия. - М. Издательский центр «Академия», 2012 – 64 с.
14. Шеламова Г.М., Этикет делового общения. - М. Издательский центр «Академия», 2010 – 192 с.
15. Этика деловых отношений. Учебно-практическое пособие.- А. Кибанов/, М.: Проспект.-2015.-413 с.

Дополнительные источники:

1. Кузин Ф.А.- Культура делового общения.- 4 изд.- М.: "Ось-89", 2007.
2. Кузнецов И.Н. – Деловая этика и деловой этикет.- Ростов н/Д: Феникс, 2007.

Электронные образовательные ресурсы:

1. www.libsib.ru/etika/etika-delovogo-obscheniya/vse-stranitsi. Деловая этика
2. www.ref.by/refs/71/26454/1.html Деловой стиль и общение
3. <http://psystudy.ru/> Психологические исследования и тесты

4. <http://www.rusempire.>
5. <http://ovendij.ru/2012-09-06-17-29-00/134-2012-09-17-16-05-13.html?start>
Этика делового общения
6. http://www.psychologov.net/view_post.php?id=2074 приемы делового общения
Этические нормы делового общения.
7. <http://ovendij.ru/2012-09-06-17-29-00/134-2012-09-17-16-05-13.html?start=2>
8. http://www.psychologov.net/view_post.php?id=2074
9. http://psinovo.ru/referati_po_psichologii_i_pedagogike/eticheskie_normi_v_delovom_obschenii_provedenie_peregovorov_osobennosti_psichologicheskogo_vzaimodeystviya_pri_delovom_obschenii.html

Учебно-методический комплекс общеобразовательной учебной дисциплины, систематизированный по компонентам:

- Федеральный государственный образовательный стандарт среднего общего образования;
- ФГОС СПО по специальности 38.02.03 Операционная деятельность в логистике;
- Учебный план с учетом технического профиля;
- Рабочая программа общеобразовательной учебной дисциплины;
- Календарно-тематический план;
- Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины;
- Методические указания по выполнению лабораторных (практических) работ;
- Методические указания по самостоятельной работе обучающихся по дисциплине;
- Контрольно – измерительные материалы;
- Методические разработки.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий (защиты рефератов или презентаций).

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Коды, формируемых профессиональных и общих компетенций	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:		<p>Текущий контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> - устный опрос; - подготовка и защита сообщений, докладов, рефератов; - защита практических работ; - классная контрольная работа. <p>Промежуточная аттестация:</p> <ul style="list-style-type: none"> - защита презентаций и рефератов <p>Метод оценки результатов обучения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - балльно-рейтинговая система; - рефлексивная контрольно-оценочная деятельность
– прогнозировать поведение людей в деловых отношениях;	ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 7, ОК 8	
– считывать «невербальные сигналы»;	ОК 3, ОК 4, ОК 6, ОК 8	
– выстраивать и поддерживать длительные деловые отношения с коллегами, руководителями, деловыми партнерами;	ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 5, ОК 8	
– формировать и поддерживать профессиональный и корпоративный имидж и репутацию своей организации в деловых отношениях;	ОК 1, ОК 3, ОК 5, ОК 8, ОК 9	
– предотвращать и регулировать конфликтные ситуации.	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 6, ОК 8	
В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:		
– систему психолого-этических ценностей и ориентиров в деловых отношениях;	ОК 1, ОК 6, ОК 8, ОК 9	
– этические аспекты профессионального поведения в деловых отношениях;	ОК 1, ОК 3, ОК 4	
– вербальные и невербальные средства делового общения;	ОК 1, ОК 3, ОК 8	
– психологические особенности взаимодействия в рабочей группе;	ОК 2, ОК 6, ОК 7, ОК 9	
– источники, причины, виды и способы разрешения кон-	ОК 1, ОК 3, ОК 6, ОК 7, ОК 8	

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Коды, формируе- мых профессио- нальных и общих компетенций	Формы и методы кон- троля и оценки результа- тов обучения
фликтов;		
– основные категории и поня- тия психологии и этики;	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 8, ОК 9	
– психологические характери- стики личности и особенно- сти их проявления в деловом общении.	ОК 1, ОК 7, ОК 6, ОК 8	

Перечень практических работ:

1. Изучение и оценка личности.
2. Транзактный анализ общения.
3. Тренинг общения.
4. Подготовка к деловым переговорам

Список вопросов к зачету :

1. Речевой этикет
2. Конфликтогены
3. Деловое письмо
4. Разговор по телефону
5. Стресс и пути его преодоления
6. Фрустрация как психическое состояние личности
7. Этикет на официальных мероприятиях
8. Визитная карточка – атрибут делового человека
9. Коммуникативные формы общения
10. Интерактивные формы общения
11. Деловой стиль на переговорах
12. Я – концепция, как элемент становления личности
13. Аффекты и их последствия
14. Пути предупреждения конфликтов
15. Основные способы разрешения конфликта
16. Конфликтогены
17. Служебная переписка
18. Речевой этикет в деловом общении
19. Социальная перцепция.
20. Международный деловой протокол
21. Вербальные и невербальные средства общения
22. Транзактный анализ общения
23. Как вести переговоры с иностранными партнерами
24. Социальные роли личности
25. Характеристика холерической личности
26. Характеристика сангвиника
27. Характеристика меланхолика
28. Характеристика флегматика
29. Виды общения
30. Подготовка и проведение деловой беседы
31. Структура личности по К. Платонову.
32. Структура личности по З.Фрейду
33. Монотония и средства по ее устранению
34. Деловое общение

35.Формы межличностного общения

36.доминантные инстинкты