

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.06 ПСИХОЛОГИЯ И ЭТИКА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ**

**по специальности
23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам)**

Москва 2016

ОДОБРЕНА
Предметной (цикловой) комиссией
Протокол от "8 " сентября 2016 г. № 2

Составлена в соответствии с
Федеральным государственным
образовательным стандартом среднего
профессионального образования по
специальности 23.02.01 Организация
перевозок и управление на транспорте (по
видам) от 22.04.2014 №376

Председатель

_____ Н.Д. Тухтеева

Первый заместитель директора
института – директор МКЖТ

_____ И.А. Косарева

Составители:

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

Рецензенты:

Любавина И.В. – преподаватель Московского колледжа железнодорожного транспорта института прикладных технологий.

Александрова С.Ю. – преподаватель ГБОУ СПО МКПТ

СОДЕРЖАНИЕ

	СТР.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	19
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	21

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ "ПСИХОЛОГИЯ И ЭТИКА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ"

1.1 Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины "Психология и этика деловых отношений" реализуется за счет часов вариативной части циклов ППССЗ для специальности СПО 23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам)

Программа разработана в соответствии с ФГОС СПО для специальности 23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам), а также с учетом требований работодателей и рынка труда.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная 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 учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

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

- использовать полученные знания и навыки в области психологии в практике делового общения;
- устанавливать и поддерживать контакты с людьми;
- вести деловые беседы;
- предотвращать и регулировать конфликтные ситуации.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать**:

- основы психологии личности;
- психологию общения;
- этическое содержание общения.

1.4. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины по учебному плану

- Максимальная учебная нагрузка обучающегося - 73 часов, в том числе:
- обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося - 52 часов;
 - самостоятельная работа обучающегося — 21 час.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	73
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	52
в том числе:	
практические занятия	8
лабораторные занятия	-
контрольная работа	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	21
Итоговая аттестация в форме индивидуальных заданий (в виде презентации)	

2.2 Тематический план и содержание учебной 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
Раздел1. Психология личности			
	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	12	2
	Практическое занятие 1 Изучение и оценка личности.	1	
	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)	5	
Раздел.2 Психология профессионального общения			

	<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>	14	
	<p>Практическое занятие 2 Трансактный анализ общения</p>	1	
	<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>	5	
Раздел.3 Конфликтная природа деловых отношений			
	<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>	6	2

	Практическое занятие 3 Тренинг общения	2	
	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.	5	
Раздел.4 Современный этикет и деловой протокол			
	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.	10	2
	Практическое занятие 4 Подготовка к деловой беседе	2	
	Практическое занятие 5 Подготовка и проведение деловых переговоров с иностранными партнерами	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> <p>Другие формы контроля: индивидуальные задания в форме презентации</p>	6	
		73	

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 РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Учебная 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. Основная литература:

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](http://psinovo.ru/referati_po_psichologii_i_pedagogike/eticheskie_normi_v_delovom_obschenii_provedenie_peregovorov_osobennosti_psichologicheskogo_vzaimodeystviya_pri_delovom_obschenii.html)

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 профессиональ ных и общих компетенций	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умения:		
Использование основных знаний и навыков в области психологии делового общения	ОК 1, ОК 2, ОК 3	Выполнение практических работ по темам
Выбор методов и способов вести деловые беседы, устанавливать и поддерживать контакты с людьми, предотвращать и регулировать конфликты.	ОК5, ОК 6, ОК 7, ОК 8	Выполнение практических работ по темам, подготовка индивидуальных заданий, выполнение самостоятельной работы (внеаудиторно)
Знания:		
- этическое содержание делового общения; - психологию личности; - психологию делового общения.	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 7, ОК 8, ОК 9	Создание презентаций и написание рефератов по темам, защита презентаций и рефератов

Перечень практических работ:

1. Изучение и оценка личности.
2. Трансактный анализ общения.
3. Тренинг общения.
4. Подготовка к деловой беседе
5. Подготовка и проведение деловых встреч с иностранными делегациями

Список итоговых презентаций:

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. Как готовится к переговорам с арабскими партнёрами
17. Служебная переписка
18. Речевой этикет в деловом общении
19. Деловое общение с представителями Америки
20. Международный деловой протокол
21. Вербальные и невербальные средства общения
22. Деловое общение с представителями Франции
23. Как вести переговоры с японскими 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

Приложение 3.

Примерные темы для рефератов

1. Анализ деловой беседы. Отработка ролей: "пристройка сверху", "пристройка снизу", "пристройка на равных".
2. Анализ жестов, поз, мимики партнеров по общению.
3. Решение трудных нравственных ситуаций.
4. Анализ конфликта.
5. Совершенствование искусства телефонного разговора (прогнозирование и последующий анализ). Анализ публичного выступления.
6. Разработка собственного имиджа делового человека.