

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
"Амурский государственный университет"

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной и научной
работе

 Лейфа А.В. Лейфа

« 2 » марта 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине

ОГСЭ.05. Этика и психология делового общения

Специальность 40.02.01 Право и организация социального обеспечения

Квалификация выпускника – Юрист

Год набора – 2023

Курс 3 Семестр 5

Общая трудоемкость дисциплины 76.0 (академ. час)

Составитель Т.В. Кириллова, преподаватель,

Факультет среднего профессионального образования

ЦМК общеобразовательных и естественнонаучных дисциплин

2023

Рабочая программа составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 40.02.01 Право и организация социального обеспечения, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 12.05.2014 № 508

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры общеобразовательных и естественнонаучных дисциплин

16.02.2023 г. , протокол № 6

Заведующий кафедрой Никитина И.В. Никитина

СОГЛАСОВАНО

Зам. декана по учебной работе

Дрёмина Н.В. Дрёмина

« 2 » марта 2023 г.

СОГЛАСОВАНО

Научная библиотека

Петрович О.В. Петрович

« 2 » марта 2023 г.

СОГЛАСОВАНО

Выпускающая кафедра

Кириллюк Н.В. Кириллюк

« 2 » марта 2023 г.

СОГЛАСОВАНО

Центр цифровой трансформации и
технического обеспечения

Годосейчук А.А. Годосейчук

« 2 » марта 2023 г.

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины:

Программа учебной дисциплины ОГСЭ.05. Этика и психология делового общения является частью ППССЗ в соответствии с ФГОС по специальности СПО 40.02.01 «Право и организация социального обеспечения».

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Учебная дисциплина ОГСЭ.05 Этика и психология делового общения входит в общий гуманитарный и социально – экономический цикл, читается в 5 семестре в объеме 76 академических часов.

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

3.1. Общие компетенции и индикаторы их достижения

Категория (группа) общих компетенций	Код и наименование общих компетенции	Код и наименование индикатора достижения общей компетенции
ОК-1	ОК-1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	Знать: Специфику будущей профессии. Сферу реализации полученных профессиональных навыков Уметь: Реализовать полученную квалификацию в будущей профессиональной деятельности
ОК-2	ОК-2 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Знать: Теоретические основы дисциплин профессионального цикла Уметь: Формулировать для себя содержание профессиональных задач по отношению к конкретным учебным дисциплинам. Находить оптимальные пути их решения.
ОК-3	ОК-3 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Знать: ответственности за принимаемые решения в различных ситуациях; Уметь: прогнозировать последствия принятых решений; предлагать способы предотвращения и способы нейтрализации рисков.
ОК-4	ОК-4 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Знать: конкретный источник для получения недостающей информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития; Уметь: Формулировать для себя содержание профессиональных задач на данном этапе. Выбирать

		пути решения профессиональных задач с учетом реализации программы личностного роста
ОК-5	ОК-5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	<p>Знать: Теоретические основы дисциплин, связанных с информационными технологиями.</p> <p>Уметь: Реализовать на практике навыки, приобретенные в процессе изучения соответствующих дисциплин. Использовать в повседневной профессиональной деятельности информационно-коммуникационные технологии</p>
ОК-6	ОК-6 Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	<p>Знать: Теоретические основы психологии общения</p> <p>Уметь: Поддерживать психологически комфортные отношения с коллегами, руководством и в микросоциуме учебных групп</p>
ОК-7	ОК-7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	<p>Знать: об ответственности за выполняемую работу и работу членов команды;</p> <p>Уметь: принимать творческие решения в нестандартной ситуации</p>
ОК-8	ОК-8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	<p>Знать: трудности, с которыми столкнется при решении задачи и предлагает пути их преодоления \ избегания в дальнейшей деятельности;</p> <p>Уметь: Реально оценивать свой профессиональный уровень на данном этапе деятельности. Формулировать для себя содержание профессиональных задач на данном этапе. Выбирать пути решения профессиональных задач с учетом реализации программы личностного роста</p>

ОК-9	ОК-9 Ориентироваться в условиях постоянного изменения правовой базы.	Знать: Содержание и специфику разнообразных профессиональных технологий. Уметь: Реализовать на практике разнообразные технологии в соответствующих видах деятельности. Соответствовать современной ситуации в обществе и гибко реагировать на его потребности
ОК-10	ОК-10 Соблюдать основы здорового образа жизни, требования охраны труда.	знать: нормативные правовые акты федерального, регионального, муниципального уровней, локальные нормативные акты организаций, регулирующие организацию работы органов Пенсионного фонда Российской Федерации и социальной защиты населения; уметь: следовать этическим правилам, нормам и принципам в профессиональной деятельности;
ОК-11	ОК-11 Соблюдать деловой этикет, культуру и психологические основы общения, нормы и правила поведения.	Знать: нормы и правила поведения; Уметь: соблюдать деловой этикет, культуру и психологические основы общения, нормы и правила поведения.
ОК-12	ОК-12 Проявлять нетерпимость к коррупционному поведению.	знать: Кодекс профессиональной этики специалиста органов и учреждений социальной защиты населения, органов Пенсионного фонда Российской Федерации; уметь: следовать этическим правилам, нормам и принципам в 11 профессиональной деятельности

4. СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2.11 зачетных единицы, 76.0 академических часов.

1 – № п/п

2 – Тема (раздел) дисциплины, курсовая работа (проект), промежуточная аттестация

3 – Семестр

4 – Виды контактной работы и трудоемкость (в академических часах)

4.1 – Л (Лекции)

- 4.2 – Лекции в виде практической подготовки
 4.3 – ПЗ (Практические занятия)
 4.4 – Практические занятия в виде практической подготовки
 4.5 – ЛР (Лабораторные работы)
 4.6 – Лабораторные работы в виде практической подготовки
 4.7 – ИКР (Иная контактная работа)
 4.8 – КТО (Контроль теоретического обучения)
 4.9 – КЭ (Контроль на экзамене)
 5 – Контроль (в академических часах)
 6 – Самостоятельная работа (в академических часах)
 7 – Формы текущего контроля успеваемости

1	2	3	4									5	6	7
			4.1	4.2	4.3	4.4	4.5	4.6	4.7	4.8	4.9			
1	Тема 1.1. Межличностное общение.	5	4							1			2	Фронтальный опрос
2	Тема 1.2. Взаимодействие в общении	5	6		4					1			3	Фронтальный опрос Практическая работа
3	Тема 2.1. Этика как учение о морали и нравственности	5	4		6					1			2	Фронтальный опрос Практическая работа
4	Тема 2.2. Деловой этикет	5	8		6					1			2	Фронтальный опрос Практическая работа
5	Тема 2.3. Понятие имиджа и его составляющие	5	2		4					1			2	Фронтальный опрос Практическая работа
6	3.1. Конфликт	5	4		4					1			3	Фронтальный опрос Практическая работа
7	Промежуточная аттестация (Другие формы контроля)	5			4									
Итого				28.0	28.0	0.0	0.0	6.0	0.0	0.0	14.0			

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Лекции

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
1	Тема 1.1. Межличностное	Введение. Понятие об общении в психологии. Категории «общения» и «деятельности» в

	общение.	психологии. Цели общения. Общение как форма взаимодействия. Структура общения.
2	Тема 1.2. Взаимодействие в общении	Виды социальных взаимодействий. Ролевое взаимодействие. Возникновение психологических барьеров при взаимодействии. Методы психологического влияния в процессе общения. Механизмы взаимопонимания в общении: идентификация, эмпатия, рефлексия. Понятие об «аттракции» и ее влияние на развитие процесса общения.
3	Тема 2.1. Этика как учение о морали и нравственности	Этика как учение о морали и нравственности. Противоречия этики и реальной жизни. Современные этические позиции в деловом общении. Этика делового общения «сверху - вниз», «снизу - вверх», «по горизонтали». Золотое правило этики делового общения. Повышение уровня этики делового общения
4	Тема 2.2. Деловой этикет	Деловой этикет. Исторический характер делового этикета. Правила этикета. Правила вербального этикета. Правила общения по телефону. Правила деловой переписки. Служебные романы.
5	Тема 2.3. Понятие имиджа и его составляющие	Понятие имиджа и факторы, способствующие его формированию и разрушению. Поведенческие характеристики, влияющие на построение имиджа
6	3.1. Конфликт	Психологический климат в коллективе. Конфликт, его причины и виды. Структура конфликта Стратегии поведения в конфликтных ситуациях: избегание, конкуренция, сотрудничество, компромисс. Управление конфликтом: прогнозирование, предупреждение, стимулирование, регулирование, разрешение конфликта. Технологии разрешения конфликтов

5.2. Практические занятия

Наименование темы	Содержание темы
Практические занятия	Методы психологического влияния в процессе общения. Типы социальных ролей (решение задач). Определение стиля взаимодействия
Практические занятия	Решение этических задач (по Ф.Котлеру) Мозговой штурм «Основные направления кадровой политики с точки зрения руководителя». Занятие в интерактивной форме «Корпоративная этика общения сотрудников» создание этического кодекса поведения сотрудников собственной фирмы
Практические занятия	Интерактивное занятие «Колл-центр» Исследовательское задание «Тест на этику поведения»

	в организации» Деловая игра «Проведение совещания с сотрудниками»
Практические занятия	Психологическая диагностика «Оправдывает ли ваш имидж ваши надежды?» Одежда и аксессуары Имидж делового человека
Практические занятия	Исследование «Психологический климат в коллективе» Социально- психологический тренинг «Общение в конфликтной ситуации»
Дифференцированный зачет	<ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие этики. Основные задачи этики. 2. Понятие и сущность этикета. 3. Какова сущность, функции и структура морали? 4. Соотношение понятий «этика», «мораль», «нравственность» 5. Нравственность как компонент духовной культуры служащих. 6. Основные категории этики. Кодекс этических норм. 7. Что такое этикет и какую он выполняет функцию в обществе? 8. Золотое правило этики . 9. Этика и этикет в сфере туризма. 10. Понятие, происхождение профессиональной этики. 11. Виды профессиональной этики. Принципы и нормы профессиональной этики 12. Профессиональная этика в сфере туристического бизнеса. 13. Профессиональная этика и ее взаимосвязь с общей теорией морали. Виды профессиональной этики. 14. Профессионализм как нравственная черта личности. Этический кодекс служащего. 15. Каковы правила взаимоотношений начальника и подчиненного? 16. Профессиональные этические качества туроператора. 17. Культура делового общения. 18. Что такое профессиональное общение? 19. Этикет внешнего вида мужчины и женщины. 20. Приветствия, представления, обращения, субординация 21. Конфликт. Эффективное поведение в конфликте 22. Какова специфика делового общения в условиях конфликта? 23. Национальные особенности делового общения. Европейская деловая культура. 24. Американская деловая культура, восточная культура, культура делового общения арабских стран. 25.Национально- психологические особенности

разных народов и различные модели поведения на переговорах.

6. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)	Трудоемкость в академических часах
1	Тема 1.1. Межличностное общение.	Реферат : «Особенности профессионального общения юриста»	2
2	Тема 1.2. Взаимодействие в общении	Подготовка информационного сообщения «Упражнения в использовании механизмов взаимопонимания в общении» Реферат «Использование различных механизмов взаимодействия в общении с клиентами»	3
3	Тема 2.1. Этика как учение о морали и нравственности	Работа с дополнительными источниками, дополнение конспекта	2
4	Тема 2.2. Деловой этикет	Подготовка информационного сообщения «100 способов похвалить сотрудника»	2
5	Тема 2.3. Понятие имиджа и его составляющие	Работа с дополнительными источниками. Дополнение конспекта. Реферат: Фотография. Как не навредить своему имиджу	2
6	3.1. Конфликт	Реферат «Использование приемов урегулирования конфликтов в трудовом коллективе» Подготовка информационного сообщения «Психологический анализ и способы разрешения конкретной конфликтной ситуации» Работа с дополнительной литературой, дополнение конспектов, подготовка к зачету	3

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Результаты освоения дисциплины достигаются за счет использования в процессе обучения современных инструментальных средств: лекции с применением мультимедийных технологий.

При проведении занятий используются активные и интерактивные формы.

Формы/Методы	лекционные занятия	практические/лабораторные/семинарские занятия
Мозговой штурм		Интерактивное занятие «Колл-центр»
Деловая игра		Деловая игра « Проведение совещания с сотрудниками»

Тренинг		Социально- психологический тренинг «Общение в конфликтной ситуации»
---------	--	---

8. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Примерные вопросы к другим формам контроля

1. Понятие этики. Основные задачи этики.
2. Понятие и сущность этикета.
3. Какова сущность, функции и структура морали?
4. Соотношение понятий «этика», «мораль», «нравственность»
5. Нравственность как компонент духовной культуры служащих.
6. Основные категории этики. Кодекс этических норм.
7. Что такое этикет и какую он выполняет функцию в обществе?
8. Золотое правило этики .
9. Этика и этикет в сфере туризма.
10. Понятие, происхождение профессиональной этики.
11. Виды профессиональной этики. Принципы и нормы профессиональной этики
12. Профессиональная этика в сфере туристического бизнеса.
13. Профессиональная этика и ее взаимосвязь с общей теорией морали. Виды профессиональной этики.
14. Профессионализм как нравственная черта личности. Этический кодекс служащего.
15. Каковы правила взаимоотношений начальника и подчиненного?
16. Профессиональные этические качества туроператора.
17. Культура делового общения.
18. Что такое профессиональное общение?
19. Этикет внешнего вида мужчины и женщины.
20. Приветствия, представления, обращения, субординация
21. Конфликт. Эффективное поведение в конфликте
22. Какова специфика делового общения в условиях конфликта?
23. Национальные особенности делового общения. Европейская деловая культура.
24. Американская деловая культура, восточная культура, культура делового общения арабских стран.
25. Национально- психологические особенности разных народов и различные модели поведения на переговорах.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Формы и методы контроля и оценки
ОК-1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	Фронтальный опрос, практическое занятие, самостоятельная работа
ОК-2 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Фронтальный опрос, практическое занятие, самостоятельная работа
ОК-3 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Фронтальный опрос, практическое занятие, самостоятельная работа
ОК-4 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Фронтальный опрос, практическое занятие, самостоятельная работа
ОК-5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Фронтальный опрос, практическое занятие, самостоятельная работа

ОК-6 Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Фронтальный опрос, практическое занятие, самостоятельная работа
ОК-7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	Фронтальный опрос, практическое занятие, самостоятельная работа
ОК-8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Фронтальный опрос, практическое занятие, самостоятельная работа
ОК-9 Ориентироваться в условиях постоянного изменения правовой базы.	Фронтальный опрос, практическое занятие, самостоятельная работа
ОК-10 Соблюдать основы здорового образа жизни, требования охраны труда.	Фронтальный опрос, практическое занятие, самостоятельная работа
ОК-11 Соблюдать деловой этикет, культуру и психологические основы общения, нормы и правила поведения.	Фронтальный опрос, практическое занятие, самостоятельная работа
ОК-12 Проявлять нетерпимость к коррупционному поведению.	Фронтальный опрос, практическое занятие, самостоятельная работа

9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

а) литература

Основная литература

1. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516252>

Дополнительная литература

1. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 392 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16727-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531593>

2. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 161 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10547-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517933>

3. Этика и психология делового общения [Электронный ресурс]: сб. учеб.- метод. материалов для спец. СПО 40.02.01 "Право и социальное обеспечение" / АмГУ, ФСПО ; сост. Ю. С. Кондратьева. - Благовещенск : Изд-во Амур. гос. ун-та, 2017. - 14 с. — Режим доступа : http://irbis.amursu.ru/DigitalLibrary/AmurSU_Edition/10290.pdf

б) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

№	Наименование	Описание
1	LibreOffice	Бесплатное распространение по лицензии GNU LGPL https://ru.libreoffice.org/about-us/license/

2	Mozilla Firefox	Бесплатное распространение по лицензии MPL 2.0 https://www.mozilla.org/en-US/MPL/
---	-----------------	---

в) профессиональные базы данных и информационные справочные системы

10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Занятия по учебной дисциплине проводятся в кабинете социально-экономических дисциплин. Оснащенность: Специализированная мебель и технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории: учебная мебель, доска меловая, мультимедиа-проектор, проекционный экран, ПК.