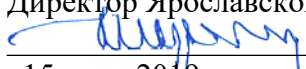
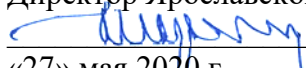


Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Епархин Олег Модестович
Должность: директор Ярославского филиала ПГУПС
Дата подписания: 02.05.2022 16:42:42
Уникальный программный ключ:
02c0e3529c2d8e46b4e75c37058e2c51356096da

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение**

**высшего образования
«Петербургский государственный университет путей сообщения
Императора Александра I»
(ФГБОУ ВО ПГУПС)
Ярославский филиал ПГУПС**

УТВЕРЖДАЮ
Директор Ярославского филиала ПГУПС
 О.М. Епархин
«15» мая 2019 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор Ярославского филиала ПГУПС
 О.М. Епархин
«27» мая 2020 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор Ярославского филиала ПГУПС
_____ О.М. Епархин
«__» _____ 20__ г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор Ярославского филиала ПГУПС
_____ О.М. Епархин
«__» _____ 20__ г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОГСЭ.06. ПСИХОЛОГИЯ И ЭТИКА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ**

**для специальности
09.02.02 Компьютерные сети**

**Квалификация – техник по компьютерным сетям
вид подготовки – базовая**

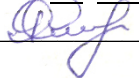
Форма обучения – очная

**Ярославль
2019 год**

Рассмотрено на заседании ЦК
«Гуманитарных, _____ естественно-научных,
социально-экономических _____ дисциплин _____ и

физического воспитания»

протокол № 10 от «13» мая 2019 г.

Председатель  / Смирнов Я.А./

Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ.06. Психология и этика деловых отношений разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) среднего профессионального образования (далее СПО) по специальности 09.02.02 Компьютерные сети (базовая подготовка), утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ №803 от 28.07.2014 г.

Разработчик программы:

Серова О.А., преподаватель Ярославского филиала ПГУПС

Рецензенты:

Смирнов Я.А., преподаватель Ярославского филиала ПГУПС

СОДЕРЖАНИЕ

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

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 09.02.02 Компьютерные сети (базовая подготовка).

1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Учебная дисциплина относится к общему гуманитарному и социально-экономическому учебному циклу.

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

- применять в профессиональной деятельности приемы делового общения.

знать:

- 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.

В результате освоения учебной дисциплины происходит поэтапное формирование элементов общих и профессиональных компетенций:

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 в 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;

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

1.4. Количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

Максимальная учебная нагрузка обучающегося 72 часа, в том числе:

обязательная часть – 0 часов;

вариативная часть – 72 часа.

Увеличение количества часов рабочей программы за счет часов вариативной части направлено на расширение объема знаний по разделам программы.

Максимальной учебной нагрузки обучающегося – 72 часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 48 часов;

самостоятельной работы обучающегося – 24 часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	72
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	48
в том числе:	
теоретическое обучение	40
практические занятия	8
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	24
в том числе:	
– подготовка эссе	1
– анализ и систематизация пройденного учебного материала (составление кластера, ментальной карты, анализ практических ситуаций)	5
– разработка интеллектуального продукта на основе пройденного материала (разработка практических рекомендаций, этического кодекса)	6
– представление самостоятельно изученного материала (подготовка публичного выступления, презентации)	9
– самодиагностика личности	3
Промежуточная аттестация в 5 семестре в форме дифференцированного зачета	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Введение в учебную дисциплину		3	
Тема 1.1. Наука психология	Содержание учебного материала	2	1
	Актуальность и области изучения психологии. Историческая справка. Понятие психики. Многообразие психических явлений. Отрасли психологии и науки, с которыми она взаимосвязана. Роль психологии в деловых отношениях современного общества и в частности, трудовой деятельности техника компьютерных сетей, системного администратора.		
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовка эссе на тему «Роль психологии в деятельности техника компьютерных сетей»	1	3
Раздел 2. Психология общения		21	
Тема 2.1. Понятие общения	Содержание учебного материала	2	2
	Актуальность изучения психологии общения в контексте деловых взаимоотношений. Понятие, стороны, функции, виды общения. Коммуникативный акт.		
Тема 2.2. Средства, механизмы и барьеры общения	Содержание учебного материала	2	3
	Вербальные и невербальные средства общения. Механизмы общения: идентификация, эмпатия, рефлексия. Понятие барьеров общения. Психологические и социальные барьеры общения.		
Тема 2.3. Стили делового общения	Содержание учебного материала	2	3
	Понятие «признаки делового общения». Стили делового общения.		
	Самостоятельная работа обучающихся Анализ и систематизация пройденного учебного материала: Составление кластера на тему «Общение и его характеристики»	2	3
Тема 2.4.	Содержание учебного материала	2	2

Взаимодействие в деловом общении	Теория трансактного анализа (Э. Берн). Трансакции, способствующие эффективному общению.		
Тема 2.5. Репрезентативные системы	Содержание учебного материала	2	2
	Репрезентативные системы и их типы. Вербальные и невербальные признаки визуалов, аудиалов, кинестетиков и дискретов. Психологические техники, способствующие эффективному взаимодействию с представителями различных типов репрезентативных систем.		
	Самостоятельная работа обучающихся	2	3
	Разработка интеллектуального продукта на основе пройденного материала: Составление практических рекомендаций на тему «Эффективное общение с представителями различных типов репрезентативных систем».		
Тема 2.6. Слушание в деловом общении	Содержание учебного материала	2	2
	Понятие и роль слушания в общении. Виды слушания. Приемы эффективного слушания. Правила эмпатического слушания.		
	Самостоятельная работа обучающихся	1	3
	Самодиагностика на тему «Оценка индивидуальных особенностей коммуникативных способностей личности»		
Тема 2.7. Первое впечатление	Содержание учебного материала	2	2
	Роль первого впечатления в деловом общении. Ошибки и факторы социального восприятия. Эффект ореола.		
Тема 2.8. Механизмы социального воздействия	Содержание учебного материала	2	2
	Механизмы социального воздействия: убеждение, эмоциональное заражение, внушение. Позитивные и негативные аспекты.		
Раздел 3. Формы делового взаимодействия		22	
Тема 3.1. Деловая беседа	Содержание учебного материала	2	2
	Понятие, функции и этапы деловой беседы. Приемы эффективного ведения деловой беседы.		
Тема 3.2. Техники и тактики аргументирования	Содержание учебного материала	2	2
	Понятие аргументов. Основные методы аргументирования. Тактики эффективного построения доказательной базы.		
	Практические занятия	2	3

	1. Ролевая игра «Групповая дискуссия»		
Тема 3.3. Деловые переговоры	Содержание учебного материала	2	2
	Понятие и функции деловых переговоров. Правила ведения переговорного процесса.		
	Практические занятия 2. Деловая игра «Переговоры»	2	3
Тема 3.4. Публичные выступления	Содержание учебного материала	2	2
	Публичное выступление и его структура. Правила грамотного составления текста. Поведение на публике.		
	Самостоятельная работа обучающихся	6	3
	Представление самостоятельно изученного материала: Подготовка обучающимися индивидуальных публичных выступлений на тему «Этнические особенности делового общения в разных странах мира (Англии, Франции, Германии, США, Японии и др.)».		
Тема 3.5. Этнические особенности делового общения в разных странах мира	Содержание учебного материала	2	3
	Публичные выступления обучающихся на тему «Этнические особенности делового общения в разных странах мира (Англии, Франции, Германии, США, Японии и др.)». Сравнительный анализ.		
	Самостоятельная работа обучающихся	2	3
	Анализ и систематизация пройденного учебного материала: Составление ментальной карты на тему «Формы делового общения»		
Раздел 4. Этика и этикет в деловом общении		15	
Тема 4.1. Понятие об этике и этикете	Содержание учебного материала	2	2
	Понятие об этике и этикете. Роль этики и этикета в трудовой сфере. Правила взаимодействия по вертикали и по горизонтали внутри организации. Основные этические принципы.		
Тема 4.2. Основные правила этикета в деловом общении	Содержание учебного материала	2	2
	Этикет общения по телефону и деловой переписки. Цифровой этикет.		
	Практические занятия 3. Этические нормы в общении и в профессиональной деятельности.	2	3
	Самостоятельная работа обучающихся	4	3
	Разработка интеллектуального продукта на основе пройденного материала:		

	Разработка этического кодекса для техника компьютерных сетей.		
Тема 4.3. Имидж делового человека	Содержание учебного материала	2	2
	Понятие об имидже. Роль имиджа в деловой среде. Особенности делового стиля мужчин и женщин.		
	Самостоятельная работа обучающихся	3	3
	Представление самостоятельно изученного материала: Подготовка обучающимися презентаций на темы: «Образ делового мужчины», «Образ деловой женщины».		
Раздел 5. Конфликты и стрессы в деловом общении		11	
Тема 5.1. Конфликты в деловом общении	Содержание учебного материала	2	2
	Понятие, функции, структура и виды конфликтов. Развитие конфликта. Эскалация конфликтогенов.		
Тема 5.2. Эффективное разрешение конфликтов	Содержание учебного материала	2	2
	Стратегии разрешения конфликтов. Правила поведения в конфликтной ситуации.		
	Практические занятия 4. Конфликты в профессиональной деятельности.	2	3
	Самостоятельная работа обучающихся	3	3
	Анализ и систематизация пройденного учебного материала: Психологический анализ конфликтной ситуации в одном из кинофильмов или литературном произведении.		
Тема 5.3. Стрессы в деловой среде	Содержание учебного материала	2	2
	Понятие, виды и функции стрессов. Физиологические основы стресса. Эффективные способы преодоления стрессовых ситуаций.		
Всего		72	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
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. Материально-техническое обеспечение

Реализация рабочей программы учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета Психологии общения.

Оборудование учебного кабинета:

специализированная учебная мебель:

- рабочее место преподавателя, оборудованное компьютером,
- ученические столы,
- стулья,
- шкафы,
- классная доска – маркерная,
- полки.

технические средства обучения:

- компьютер,
- акустические колонки,
- телевизор,
- DVD-проигрыватель, видеомаягнитофон,
- проигрыватель с двумя колонками,
- пианино,
- музыкальный центр.

учебно-наглядные пособия:

- электронные плакаты,
- презентации.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемой учебной литературы, информационных ресурсов сети Интернет.

Основная учебная литература:

1. Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для академического бакалавриата / Л. И. Чернышова. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 161 с.— (Серия: Бакалавр. Академический курс. Модуль). — ISBN 978-5-534-02406-7. — Режим доступа: www.biblio-online.ru/book/F50417C3-D600-42D3-B36F-56E988BFF598.

Дополнительная учебная литература:

1. Кашапов, М. М. Основы конфликтологии : учебное пособие для СПО / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 118 с. — (Серия: Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-05001-1. — Режим доступа: www.biblio-online.ru/book/C5103D17-BE38-4D67-B740-9432FBDEC616

3.3. Выполнение требований ФГОС в части использования активных и интерактивных форм обучения

В целях реализации компетентностного подхода рабочая программа предусматривает использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в целях формирования и развития общих и профессиональных компетенций:

Тема 3.2. Техники и тактики аргументирования в форме ролевой дискуссии.

Тема 3.3. Деловые переговоры в форме деловой игры.

Тема 3.5. Этнические особенности делового общения в разных странах мира в форме конференции.

Темы: 2.3. Стили делового общения; 4.2. Основные правила этикета в деловом общении; 5.2. Эффективное разрешение конфликтов в форме сотрудничества в подгруппах.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Оценка качества освоения учебной дисциплины включает текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию.

Текущий контроль успеваемости осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий в соответствии с фондом оценочных средств по учебной дисциплине.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умения:	
Умение 1 применять в профессиональной деятельности приемы делового общения	Практические занятия, индивидуальные задания самостоятельной работы
Знания:	
Знание 1 основные правила профессиональной этики и приемы делового общения в коллективе.	Практические занятия, индивидуальные задания самостоятельной работы, контрольные оценочные материалы
Знание 2 особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций	Практические занятия, индивидуальные задания самостоятельной работы, контрольные оценочные материалы

ЛИСТ АКТУАЛИЗАЦИИ

В соответствии с требованиями Положения о разработке, утверждении и ежегодном обновлении основных профессиональных образовательных программ среднего профессионального образования в Ярославском филиале ПГУПС, принятого на заседании Совета филиала 26 мая 2020 года протокол № 10, утвержденного приказом директора Ярославского филиала ПГУПС от 28 мая 2020 № 34-к, рабочая учебная программа дисциплины ОГСЭ.06. Психология и этика деловых отношений для специальности 09.02.02 Компьютерные сети актуализирована на 2020/2021 учебный год со следующими изменениями:

Пункт 3.2 Информационное обеспечение обучения изложить в следующей редакции:

Основная учебная литература:

1. Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие/И.П.Кошечкина -ФОРУМ: ИНФРА-М, 2018-304с.
2. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для СПО / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 161 с. Форма доступа: <http://biblio-online.ru/bcode/456734>
3. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для СПО / Н. Ю. Родыгина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 431 с. Форма доступа: <http://biblio-online.ru/bcode/444374>

Дополнительная учебная литература:

1. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для СПО / В. В. Собольников, Н. А. Костенко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 202 с. Форма доступа: <http://biblio-online.ru/bcode/455243>

Разработчик программы,
преподаватель

О.А. Серова

Председатель цикловой
комиссии «Гуманитарных,
естественно-научных,
социально-экономических
дисциплин и физического
воспитания»

Я.А. Смирнов

Протокол № 11 от 20.05.2020 г.