

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Запорожский Александр Юрьевич
Должность: Директор
Дата подписания: 15.11.2023 07:49:55
Уникальный программный ключ:
23a796eca5935c5928180a0186cab9a9d90f6d5



ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО МОРСКОГО И РЕЧНОГО ТРАНСПОРТА

НАХОДКИНСКИЙ ФИЛИАЛ
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МОРСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ АДМИРАЛА Г.И. НЕВЕЛЬСКОГО»
(Находкинский филиал МГУ им. адм. Г.И. Невельского)

**УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР ПОДГОТОВКИ, ПЕРЕПОДГОТОВКИ И
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ РАБОЧИХ КАДРОВ**

УТВЕРЖДАЮ

Директор Находкинского филиала
МГУ им. адм. Г.И. Невельского



А.Ю. Запорожский
2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.03 Этика и психология делового общения**

программы профессионального обучения
по профессиям рабочих, должностям служащих
«Секретарь-администратор»
(наименование программы)

г. Находка
2023 г.

Разработчик: преподаватель, Гурская З.А.

Рабочая программа одобрена на педагогическом совете филиала:

протокол от 11.01.2023 г. № 5 .

СОГЛАСОВАНО

Председатель

педагогического совета филиала  А.Ю. Запорожский

Начальник Учебного центра  З.А. Гурская

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Этика и психология делового общения

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной программы профессионального обучения по профессиям рабочих, должностям служащих «Секретарь-администратор».

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной программы профессионального обучения: программа входит в общепрофессиональный цикл.

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен:

знать:

- правила взаимодействия с партнерами, клиентами, СМИ;
- методику предварительной оценки собеседника и воздействия на него в ходе телефонных переговоров;
- методику установления контакта, поддержания и развития межличностных отношений;
- психологические методы воздействия на конкурентов,
- недобросовестных партнеров, нежелательных клиентов;
- способы ухода от нежелательных вопросов;
- правила организации приема посетителей;
- психологические основы и правила делового общения;
- правила организации приемов в офисе;
- правила сервировки чайного (кофейного) стола;
- правила приготовления и подачи горячих напитков и закусок к ним;
- психологические методы воздействия на посетителей психологические приемы разрешения конфликтных ситуаций;
- методы и приемы ведения контроля сотрудников;
- этику делового общения;
- управленческую структуру организации, руководство организации, круг полномочий и ограничения их зон ответственности.

уметь:

- применять приемы психологического воздействия на собеседников;
- сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия;
- соблюдать служебный этикет;
- владеть приемами общения с посетителями;
- организовывать и обеспечивать личные контакты руководителя;

- использовать психологические приемы убеждающего воздействия управлять конфликтами;
- учитывать психологические особенности личности при различных видах профессионального общения;
- использовать установленные правила и процедуры коммуникации внутри организации;
- создавать положительный имидж, соответствующий имиджу организации;
- принимать меры по разрешению конфликтных ситуаций.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины: 4 часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Учебная нагрузка (всего)	4
в том числе:	
уроки, лекции	1
практические занятия	2
Аттестация: дифференцированный зачет	1

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Этика и психология делового общения»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия	Объем часов
1	2	3
Тема Профессиональная этика секретаря	Содержание учебного материала	
	Внешний вид секретаря. Правила ведения деловой беседы. Взаимоотношения секретаря с коллективом. Деловые и личностные качества секретаря. Имидж секретаря. Поведение секретаря в конфликтных ситуациях. Допустимые подарки в служебной деятельности. Ведение телефонных переговоров. Типы посетителей. График посещений. Координация работы приемной. Работа с обращениями граждан. Правила телефонного общения.	1
	Практические занятия: Прописать план мероприятий по подготовке совещаний, собраний, конференций. Подготовить шаблоны протоколов для документирования совещаний, собраний, конференций. Составить правила ведения телефонных переговоров.	2

	Задокументировать телефонный разговор. Составить правила приема и регистрации посетителей. Составить правила поведения при приеме посетителей в зависимости от срочности и длительности приема.	
Аттестация		зачет 1
Всего		4

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места для обучающихся – 15 мест;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-наглядных пособий по дисциплине.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Басаков, М. И. Справочник секретаря-референта: Практич. пособие. – 2-е изд., исправл. и доп. / Автор сост. М. И. Басаков. Ростов н/Д: Феникс, 2003. – 512 с.
2. Бехтерев, С. Как работать в рабочее время: Правила победы над офисным хаосом / С. Бехтерев // Секретарское дело. – 2018. – № 1. – С. 54–65.
3. Круглянская, Л. Я. Настольная книга секретаря: справочник / Л. Я. Круглянская. – СПб. : Герда, 2003.
4. Стенюков, М. В. Секретарское дело : учеб. пособие / М. В. Стенюков. – Изд. 5-е, доп. и перераб. На основе нового стандарта. – М. : Приор, 2001. – 192 с.

Дополнительные источники:

1. Мантурова, Н. С. Кадровое делопроизводство и архивы документов по личному составу [Электронный ресурс] : учеб.- метод. пособие для студентов, обучающихся по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение / Челяб. гос. ин-т культуры, Н. С. Мантурова .— Челябинск : ЧГИК, 2018 .— 141 с. — Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/651919>
2. Организация секретарской деятельности [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://megalektsii.ru/s18300t1.html>
3. Персианов, В.В. Профессиональное электронное делопроизводство: учебное пособие [Электронный ресурс] / Е.И. Логвинова, С.В. Скорятин, В.В. Персианов .— Тула : Издательство ТГПУ им.Л.Н.Толстого, 2011 .— 92 с. — Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/172900>

4. Формуляры и образцы организационно-распорядительных документов [Электронный ресурс] : альбом : учеб.-практ. пособие / В. А. Арасланова. – Сургут : РИО СурГПУ, 2013. – 52 с. – Режим доступа : <https://lib.rucont.ru/efd/624011>.

Интернет-ресурсы:

1. Электронно – библиотечная система «Издательства Лань». Сайт <http://e.Lanbook.com>, elsky@lanbook.ru

2. Электронно – библиотечная система. Научно – технический центр МГУ имени адмирала Г.И. Невельского. <http://www.old.msun.ru>

3. Электронно – библиотечная система. Университетская библиотека онлайн. www.biblioclub.ru

4. Электронно - библиотечная система «Юрайт» - ООО «Электронное издательство Юрайт»: [www. Biblio-online.ru](http://www.Biblio-online.ru), online.ru, t-mail: ebs@urait.ru

5. Электронно - библиотечная система. «IPRBooks». ООО «Ай Пи Эр Медиа»: <https://www.iprbookshop.ru>

6. Электронно-библиотечная система: [Электронный ресурс].— Режим доступа: <http://e.lanbook.com>

7. <http://archives.rumethodics/> – сайт Федерального архивного агентства.

8. <http://e.sekretariat.ru/> – сайт электронной версии журнала «Справочник секретаря и офис-менеджера».

9. <http://www.delo-press.ru> – сайт журнала «Делопроизводство и документооборот на предприятии».

10. <http://www.funnycong.ru/> – Делопроизводство (сайт материалов).

11. <http://www.kadrovik-praktik.ru> – сайт материалов по кадровому делопроизводству.

12. <http://www.kdelo.ru/> – сайт журнала «Кадровое дело».

13. <http://www.profiz.ru/sr/> – сайт журнала «Секретарь-референт».

14. <http://www.sekretariat.ru/forum/forum1/topic781/messages> – PRO - Делопроизводство и СЭД (портал для руководителей служб ДОУ и секретарей всех уровней).

15. <http://www.sekretarskoe-delo.ru> – сайт журнала «Секретарское дело».

16. <http://www.top-personal.ru> – сайт журнала «Управление персоналом».

17. <http://www.top-personal.ru/officeworks> – сайт журнала «Делопроизводство».

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Формы и методы промежуточной аттестации и текущего контроля по учебной дисциплине доводятся до сведения обучающихся в начале обучения по образовательной программе.

Результаты (освоенные умения, освоенный практический опыт)	Формы и методы контроля и оценки
знать:	
<ul style="list-style-type: none"> – правила взаимодействия с партнерами, клиентами, СМИ; – методику предварительной оценки собеседника и воздействия на него в ходе телефонных переговоров; – методику установления контакта, поддержания и развития межличностных отношений; – психологические методы воздействия на конкурентов, – недобросовестных партнеров, нежелательных клиентов; – способы ухода от нежелательных вопросов; – правила организации приема посетителей; – психологические основы и правила делового общения; – правила организации приемов в офисе; – правила сервировки чайного (кофейного) стола; – правила приготовления и подачи горячих напитков и закусок к ним; – психологические методы воздействия на посетителей психологические приемы разрешения конфликтных ситуаций; – методы и приемы ведения контроля сотрудников; – этику делового общения; – управленческую структуру организации, руководство организации, круг полномочий и ограничения их зон ответственности. 	<p>Фронтальный опрос Практические занятия Дифференцированный зачет</p>
уметь:	
<ul style="list-style-type: none"> – применять приемы психологического воздействия на собеседников; – сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия; – соблюдать служебный этикет; – владеть приемами общения с посетителями; – организовывать и обеспечивать личные контакты руководителя; – использовать психологические приемы убеждающего воздействия управлять конфликтами; – учитывать психологические особенности личности при различных видах профессионального общения; – использовать установленные правила и процедуры коммуникации внутри организации; – создавать положительный имидж, соответствующий 	

имиджу организации;

– принимать меры по разрешению конфликтных ситуаций.



ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО МОРСКОГО И РЕЧНОГО ТРАНСПОРТА

НАХОДКИНСКИЙ ФИЛИАЛ

ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МОРСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ АДМИРАЛА Г.И. НЕВЕЛЬСКОГО»
(Находкинский филиал МГУ им. адм. Г.И. Невельского)

УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР ПОДГОТОВКИ, ПЕРЕПОДГОТОВКИ И ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ РАБОЧИХ КАДРОВ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Находкинского филиала
МГУ им. адм. Г.И. Невельского

_____ А.Ю. Запорожский

_____ 20__ г.

ИЗМЕНЕНИЯ И ДОПОЛНЕНИЯ

К ПРОГРАММЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ
по профессиям рабочих, должностям служащих
«Секретарь-администратор»
(наименование программы)

на 20__ / 20__ учебный год

№	Вид изменений, дополнений	Основание

Разработчик (и) программы _____ / _____ /
(подпись) (И.О. Фамилия)

_____ 20__ г.