

**Министерство образования и науки Российской Федерации
Частное образовательное учреждение
высшего образования
«Международный институт рынка»**

Отделение среднего профессионального образования

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
ЧОУ ВО «МИР»
С.Н. Перов
« 01 » _____ 2016 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.18 ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ**

**Для специальности
среднего профессионального образования
38.02.07 « Банковское дело»**


Самара 2016 г.

ОДОБРЕНА

на заседании ПЦК дисциплин общего
гуманитарного и социально-экономического цикла

Протокол №1 от 30.08 2016 г.

Председатель ПЦК

 С.А. Губанов

СОГЛАСОВАНО

Заведующий отделением среднего
профессионального образования

 В.В. Баранова

Рабочая программа разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 38.02.07 «Банковское дело», утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ № 837 от 28.07.2014.

Организация-разработчик: Частное образовательное учреждение высшего образования «Международный институт рынка»

Составитель: Симонова Н.А., преподаватель отделения СПО

Рецензент: Губанов С.А., к.ф.н., преподаватель отделения СПО

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Профессиональная этика и деловое общение»

1.1. Область применения программы. Рабочая программа учебной дисциплины «Профессиональная этика и деловое общение» является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) по специальности 38.02.07 «Банковское дело» базовой подготовки и едина для всех форм обучения.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре ППССЗ: дисциплина относится к вариативной части общепрофессиональных дисциплин профессионального цикла.

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

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

- уметь анализировать и применять в профессиональной практике основные элементы профессиональной этической системы
- уметь выявлять зоны ценностно-этических противоречий и конфликтов, овладение навыками их разрешения.

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

- основные компоненты иерархии профессиональных ценностей работы, ее детерминанты;
- основные элементы профессиональной этической системы, границы их применимости;
- основные положения профессионально-этического кодекса, умение интерпретировать их в конкретной ситуации;
- особенности и противоречия формирования в современной России ценностных ориентаций, ценностно-аксиологического сознания личности
- виды делового общения;
- способы разрешения конфликтов.

В результате освоения учебной дисциплины должны быть сформированы:

общие компетенции, включающие в себя способность

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес;

ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями;

ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.

ОК 10. Развивать культуру межличностного общения, взаимодействия между людьми, устанавливать психологические контакты с учетом межкультурных и этнических различий.

ОК 11. Нести ответственность за организацию мероприятий и использование средств, предотвращающих воздействие вредных факторов в процессе труда, за технику безопасности.

профессиональные компетенции, соответствующие основным видам профессиональной деятельности

ПК 2.1. Оценивать кредитоспособность клиентов.

ПК 2.2. Осуществлять и оформлять выдачу кредитов.

ПК. 2.3. Осуществлять сопровождение выданных кредитов.

1.4. Количество часов на освоение учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 68 часов, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 48 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной работы | Объем часов |
|---|---------------------------------|
| Максимальная учебная нагрузка (всего) | 68 |
| Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего) | 48 |
| в том числе: | |
| лекции | 32 |
| лабораторные работы | - |
| практические занятия | 16 |
| контрольные работы | - |
| курсовая работа (проект) (если предусмотрено) | - |
| Самостоятельная работа студента (всего) | 16 |
| в том числе: | |
| самостоятельная работа над курсовой работой (проектом) | - |
| Исследовательская работа | - |
| Работа с информационными источниками | 4 |
| Реферативная работа | 4 |
| Решение задач | - |
| Творческие задания | 4 |
| Подготовка презентационных материалов | 4 |
| Составление таблиц | - |
| Консультации | 4 |
| Аттестация по дисциплине | <i>дифференцированный зачет</i> |

2.2. Тематический план
по дисциплине «Профессиональная этика и деловое общение»
специальности 38.02.07 «Банковское дело»

очная форма обучения

| № | Наименование разделов и тем | Максимальная учебная нагрузка студента, час. | Количество аудиторных часов при очной форме обучения | | | Самостоятельная работа студента | Консультации |
|---|--|--|--|--------|----------------------|---------------------------------|--------------|
| | | | Всего | лекции | Практические занятия | | |
| 1 | Тема 1. Психологическая и нравственная стороны трудовой деятельности и делового общения | 16 | 12 | 8 | 4 | 4 | |
| 2 | Тема 2. Речевая этика в деловом общении | 16 | 12 | 8 | 4 | 4 | |
| 3 | Тема 3. Деловые переговоры | 16 | 12 | 8 | 4 | 4 | |
| 4 | Тема 4. Этика делового общения в условиях применения новых информационных технологий. | 16 | 12 | 8 | 4 | 4 | |
| | Консультации | 4 | | | | | 4 |
| | Всего | 68 | 48 | 32 | 16 | 16 | 4 |

2.3. Содержание учебной дисциплины «Профессиональная этика и деловое общение»

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) | Объем часов | Уровень освоения |
|---|--|------------------------------|------------------|
| Тема 1. Психологическая и нравственная стороны трудовой деятельности и делового общения | Содержание учебного материала | | |
| | Общение как социально-психологическая категория. Характеристика и содержание общения. Структура, средства и функции общения. Общение и коммуникация. Понятие коммуникации. Основные элементы коммуникации. Особенности невербальной и вербальной коммуникации. Понятие делового общения. Этапы делового общения. Механизмы воздействия в процессе делового общения. Стили и функции делового общения. Характеристика основных видов и форм делового общения (деловая беседа, публичное выступление, деловые переговоры). Прикладной и ориентирующий характер профессиональной этики. Основные виды профессиональной этики. | 2/2 2/4 2/6 2/8 | 1 |
| | Практическое занятие №1. Круглый стол. Вербальная коммуникация Практическое занятие №2. Круглый стол. Невербальная коммуникация | 2/10 2/12 | 2,3 |
| | Самостоятельная работа Составление тематической таблицы, примеры вербальной и невербальной коммуникации | 4 | 2,3 |
| Тема 2. Речевая этика в деловом общении | Содержание учебного материала | | |
| | Культура речи делового человека. Речевая этика. Деловая беседа и публичные выступления. Понятие деловая беседа. Функции деловой беседы. Основные этапы деловой беседы: подготовка к беседе, начало беседы, аргументированное и обоснованное выдвижение идей, завершение беседы. Нормы этикета при ведении деловой беседы. Психологические особенности поведения человека при проведении деловой беседы. Соотношение деловой беседы и публичного выступления. | 2/14 2/16 2/18 2/20 | 1 |
| | Практическое занятие №3. | 2/22 | 2,3 |

| | | | |
|--------------------------------------|---|------------------------------|-----|
| | Подготовка к публичному выступлению: выбор темы, определение целевой установки. Практическое занятие №4. Основные технологии произнесения речи: начало выступления, как завлечь и удержать внимание аудитории, как завершить выступление. Секреты ораторского искусства. | 2/24 | |
| | Самостоятельная работа Подготовка презентации на тему «Секреты ораторского искусства» | 4 | 2,3 |
| Тема 3. Деловые переговоры | Содержание учебного материала | | |
| | Деловые переговоры. Структура переговоров. Подготовка к переговорам: организационная и содержательная части. Правила подготовки переговоров. Методы и тактические приемы ведения переговоров. Подведение итогов переговоров. Основные протокольные моменты, соблюдаемые при деловых встречах, визитах, переговорах. Национальные стили ведения переговоров. Учет личностных особенностей в психологии деловых переговоров. Формированием необходимых психологических состояний при ведении деловых переговоров. | 2/26 2/28 2/30 2/32 | 1 |
| | Практическое занятие №5 Модели ведения переговоров. Разбор практических ситуаций | 2/34 2/36 | 2,3 |
| | Практическое занятие №6 Конфликты. Разбор практических ситуаций | | |
| | Самостоятельная работа: Составление моделей переговоров | 4 | 2,3 |
| Тема 4. | Содержание учебного материала | | |

| | | | |
|---|---|------------------------------|-----|
| Этика делового общения в условиях применения новых информационных технологий. | Телефонный разговор как важнейшая сторона человеческого общения. Правила и приемы общения и деловых переговоров по телефону и переписке. Предварительная проработка телефонного разговора. Устойчивые формы делового телефонного общения в различных странах мира. Национальные особенности ведения телефонных разговоров. Интернет-технологии и деловое общение. Нормы и принципы оформления деловых документов. Различия между устной и письменной речью. Письменные материалы: принципы составления деловых документов. Виды деловых документов. Этикетные тексты. Договоры. Служебная телеграмма. Организационно-распорядительная документация. Особенности делового письма. Доклады и обзоры. Личные резюме. | 2/38 2/40 2/42 2/44 | 1 |
| | Практическое занятие №7 Составление текстов резюме, деловых писем. Разбор практических ситуаций Практическое занятие №8. Круглый стол. Национальные особенности ведения телефонных разговоров. | 2/46 2/48 | 2,3 |
| | Самостоятельная работа: разбор теоретического материала по конспектам лекций, рекомендуемой литературе. Составление глоссария | 4 | 2,3 |
| | Консультация | 4 | |
| | Всего | 68 | |

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 УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины «Профессиональная этика и деловое общение» требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета:

Учебные столы, рабочее место преподавателя, комплект учебно-методической документации, раздаточный материал

Технические средства обучения: мультимедийный комплекс:

- ноутбук
- проектор
- экран

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории: не предусмотрены.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основная литература:

1. Кузнецов, И.Н. Деловое общение : учебное пособие / И.Н. Кузнецов. - 5-е изд. - М. : Дашков и Ко, 2012. - 528 с. - ISBN 978-5-394-01739-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=112230>
2. Психология и этика делового общения : учебник / В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др. - 5-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 415 с. - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01050-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118>
3. Сидоров, П.И. Деловое общение / П.И.Сидоров, М.Е.Путин, И.А.Коноплева. - Учебник. - М. : ИНФРА-М, 2013. - 384с.: ил.
4. Скворцов, А.А. Этика / А.А.Скворцов; под общ.ред.А.А.Гусейнова. - Учебник. - М. : Изд-во Юрайт, 2014. - 310с.

Дополнительная литература

5. Бакштановский В.И., Согомонов Ю.В. Прикладная этика: идея, основания, способ существования//Вопросы философии, 2012, № 9. – с. 39-40.
6. Бакштановский В.И., Согомонов Ю.В. Этика профессий: миссия, кодекс, поступок. Тюмень, 2013.
7. Камардина, А.А. Профессиональная этика : учебное пособие - Оренбург : Оренбургский государственный университет, 2013. - 167 с. - Библиогр. в кн. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/i>
8. Кибанов, А.Я. Этика деловых отношений / А.Я.Кибанов, Д.К.Захаров, В.Г.Коновалова; под ред.А.Я.Кибанова. - Учебник ; 2-е изд.,испр.и доп. - М. : ИНФРА-М, 2010. - 424с.

9. Медведева Г.П. Этика социальной работы. М, 2012.
10. Соловьянова М.Е. Профессионально-этические основы социальной работы / Учебно-методическое пособие для студентов очной и заочной форм обучения социальной работы.- Казань, 2013.- 22 с.
11. Чудинов, А.П. Деловое общение: практикум : учебное пособие / А.П. Чудинов, Е.А. Нахимова. - Екатеринбург : Уральский государственный педагогический университет, 2012. - 154 с. - ISBN 978-5-7186-0499-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru>
12. Этика и психология деловых отношений : хрестоматия / сост. Ю.В. Бажданова. - М. : Евразийский открытый институт, 2011. - 463 с. - ISBN 978-5-374-00416-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Контроль 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.

| Основные показатели оценки результата | Формы и методы контроля и оценки результатов обучения |
|---|--|
| В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь: - уметь анализировать и применять в профессиональной практике основные элементы профессиональной этической системы - организовывать и применять на практике основные виды и формы делового общения - уметь выявлять зоны ценностно-этических противоречий и конфликтов в работе, овладение навыками их разрешения | Формы контроля: - практические занятия Методы контроля: - устный индивидуальный и фронтальный опрос - письменная проверка - самоконтроль |
| В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать: - основные элементы профессиональной этической системы, границы их применимости; - основные положения профессионально-этического кодекса, умение интерпретировать их в конкретной ситуации; - виды делового общения; - способы разрешения конфликтов | Формы контроля: -экспертное наблюдение -оценка на практических занятиях при выполнении работ Методы контроля: - устный индивидуальный и фронтальный опрос - наблюдение - решение ситуативных задач |

4.2. Перечень вопросов для подготовки к зачету по дисциплине «Профессиональная этика и деловое общение»

1. Понятие и предмет этики делового общения.
2. Общение как социально-психологическая категория. Структура и средства общения.
3. Виды общения. Характеристика основных видов общения.
4. Понятие коммуникации. Вербальная коммуникация.
5. Невербальная коммуникация. Межнациональные различия невербального общения.
6. Профессиональная этика: понятие и основные виды.
7. Кодексы профессиональной этики.
8. Речевая этика в деловом общении. Культура речи делового человека.
9. Понятие деловая беседа. Функции деловой беседы.
10. Основные этапы деловой беседы.
11. Особенности подготовки к публичному выступлению.
12. Основные технологии произнесения речи.
13. Структура деловых переговоров.
14. Правила подготовки деловых переговоров.
15. Основные протокольные моменты, соблюдаемые при деловых встречах, визитах, переговорах.
16. Национальные стили ведения переговоров.
17. Правила и приемы общения и деловых переговоров по телефону.
18. Основные виды деловых документов и их особенности.
19. Этикетные тексты.
20. Договоры.
21. Организационно-распорядительная документация.
22. Особенности делового письма. Личное резюме.
23. Доклады и обзоры.
24. Деловая этика и деловой этикет.
25. Нормы поведения в деловом общении.
26. Телефонный разговор как часть делового общения.
27. Интернет-технологии и деловое общение.
28. Национальный фактор в истории нравственности. Проблема национального характера и менталитета.
29. Деловая этика и культура общения.

5. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ АКТИВНЫХ И ИНТЕРАКТИВНЫХ ФОРМ И МЕТОДОВ ОБУЧЕНИЯ

| № | Активные и интерактивные формы и методы обучения | Тема занятия | Кол-во часов | Код формируемых компетенций |
|----|--|--------------|--------------|------------------------------|
| 1 | Круглый стол. Вербальная коммуникация | Тема 1 | 2 | ОК 1 – ОК 7, ПК 1.2, ПК 1.3. |
| 2. | Круглый стол. Невербальная коммуникация | Тема 1 | 2 | ОК 1 – ОК 7, ПК 1.2, ПК 1.3. |
| 3. | Практикум. Подготовка к публичному выступлению: выбор темы, определение целевой установки. | Тема 2 | 2 | ОК 1 – ОК 7, ПК 1.2, ПК 1.3. |
| 4. | Практикум. Основные технологии произнесения речи: начало выступления, как завоевать и удержать внимание аудитории, как завершить выступление. Секреты ораторского искусства. | Тема 2 | 2 | ОК 1 – ОК 7, ПК 1.2, ПК 1.3. |
| 3 | Практикум. Модели ведения переговоров. Разбор практических ситуаций | Тема 3 | 2 | ОК 1 – ОК 7, ПК 1.2, ПК 1.3. |
| 4 | Практикум. Составление текстов резюме, деловых писем. Разбор практических ситуаций | Тема 4 | 2 | ОК 1 – ОК 7, ПК 1.2, ПК 1.3. |
| 5 | Круглый стол. Национальные особенности ведения телефонных разговоров. | Тема 4 | 4 | ОК 1 – ОК 7, ПК 1.2, ПК 1.3. |
| | Итого | | 12 | |