

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Цветлюк Лариса Сергеевна  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 28.02.2021 22:17:34  
Уникальный программный ключ:  
e4e919f04dc802624637575c97796a744138b173b88dd38f9301d8c2340974f9

Автономная некоммерческая организация  
высшего образования  
«Институт непрерывного образования»

Рассмотрено  
на заседании кафедры естественнонаучных и  
общегуманитарных дисциплин  
(протокол от 15.01.2021 г. № 1)  
Зав. кафедрой

  
А.С. Трубицын  
15 января 2021 г.

**УТВЕРЖДАЮ:**

Ректор АНО ВО «ИНО»



Цветлюк Л.С.  
18 января 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
**«Правила делового общения. Деловая переписка»**

для программы профессионального обучения  
(профессиональной подготовки по должности служащего)

«Секретарь учебной части»

Код должности служащего – 26426

(в соответствии с приказом Минобрнауки РФ от 2 июля 2013 г. № 513)

(присваиваемый класс (категория) квалификации – 3)

Москва, 2021

## **1. Цель и задачи дисциплины**

Цель дисциплины:

формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций в соответствии с программой профессионального обучения (программой профессиональной подготовки по должности служащего) «Секретарь учебной части», утвержденной ректором АНО ВО «Институт непрерывного образования».

Задачи дисциплины и профессиональной деятельности выпускников:

- сформировать у обучающихся знания о возможностях и формах использования психологии и этики делового общения в различных видах деятельности, связанных с деловым общением и деловой перепиской.

## **2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

В результате освоения данной программы выпускник должен обладать следующими компетенциями:

*общими компетенциями:*

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем.

ОК 3. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.

ОК 6. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 7. Соблюдать деловой этикет, культуру и психологические основы общения, нормы и правила поведения; использовать методы и средства делового общения.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием.

*профессиональными компетенциями, соответствующими основным видам профессиональной деятельности:*

ПК 6. Координировать работу учебного отдела, организовывать прием посетителей.

ПК 7. Осуществлять телефонное обслуживание.

## **3. Место дисциплины в структуре программы**

Дисциплина является обязательной дисциплиной учебного плана.

## **4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных**

**занятий) и на самостоятельную работу обучающихся и содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий**

Всего часов – 128, лекции – 32 ч., ПЗ – 32 ч., сам. р. – 64 ч.

Вид контроля по дисциплине (текущая и промежуточная аттестации): зачет – 7 месяц обучения, экзамен – 8 месяц обучения

## **5. Содержание программы учебной дисциплины**

ТЕМА 1. Общение и его функции. Понятие о деловом общении.

Общение как потребность человека и целенаправленное взаимодействие двух или большего числа субъектов. Основные принципы и категории психологии делового общения. Предмет и задачи делового общения.

ТЕМА 2. Психическая структура личности и практика делового общения.

Структура личности по Зигмунду Фрейду. Влияние бессознательного на деловое общение. Действие механизмов психологической защиты в деловом общении.

ТЕМА 3. Личность и ее развитие.

Биологическая подструктура личности - темперамент, его виды.

Психологическая подструктура личности – характер. Акцентуации характера. Социальная подструктура личности – социальный опыт, направленность, интеллект.

Развитие личности. Краткая характеристика элементов сознания (речь, внимание, восприятие, память, мышление, воображение, эмоции, воля). Развитие памяти, мышления.

ТЕМА 4. Психология общения.

Восприятие и понимание в процессе делового общения. Общение как коммуникация. Средства общения: Вербальные и невербальные. Умение слушать. Умение говорить. Общение как взаимодействие.

ТЕМА 5. Деловое общение в рабочей группе.

Социально-психологические особенности рабочей группы. Проблема профессиональной зрелости рабочей группы. Тип взаимоотношений в коллективе. Классификация психотипов в рабочей группе. Проблема лидерства. Руководство. Стиль руководства. Социально-психологические проблемы руководства.

ТЕМА 6. Конфликты и пути их разрешения.

Виды конфликтов, структура, стадии протекания. Предпосылки возникновения конфликта в процессе общения. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Конфликты в личностно-эмоциональной сфере. Правила поведения в конфликтной ситуации.

ТЕМА 7. Тактика делового общения.

Переговоры. Типы. Характеристика. Правила устных переговоров. Анализ переговоров. Психологические особенности проведения деловой беседы. Психологические особенности публичного выступления.

ТЕМА 8. Деловая переписка. Этика деловой переписки

## **6. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)**

Самостоятельная работа предполагает изучение литературных источников, использование Internet-данных, изучение нормативно-правовой базы, выполнение самостоятельных заданий, подготовку рефератов.

Контроль за выполнением самостоятельной работы ведется в ходе изучения курса преподавателем на практических занятиях, а также при проверке индивидуальных заданий и письменных работ.

## **7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

Основная

- 1) Кораблина, Е.П. Профессиональная этика и служебный этикет : учебно-методический комплекс : [16+] / Е.П. Кораблина, С.Б. Пашкин ; Российский государственный педагогический университет имени А. И. Герцена. – Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2019. – 212 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=577597>
- 2) Тимченко, Н.М. Психология и этика делового общения / Н.М. Тимченко. – 3-е изд., стер. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. – 480 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439959>

Дополнительная

- 1) Деловое общение : учебное пособие : [16+] / авт.-сост. И.Н. Кузнецов. – 7-е изд., пересм. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 524 с. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496102>
- 2) Психология и этика делового общения : учебник / В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др. – 5-е изд., перераб. и доп. – Москва

: Юнити, 2015. – 415 с. – (Золотой фонд российских учебников). –  
Режим доступа: по подписке. –  
URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118>

**8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины:**

1. <http://mon.gov.ru> – сайт Минобрнауки РФ
2. <http://www.edu.ru/> – библиотека федерального портала «Российское образование» (содержит каталог ссылок на интернет-ресурсы, электронные библиотеки по различным вопросам образования)
3. <http://www.prlib.ru> – Президентская библиотека
4. <http://www.rusneb.ru> – Национальная электронная библиотека
5. <http://elibrary.rsl.ru/> – сайт Российской государственной библиотеки (раздел «Электронная библиотека»)
6. <http://elibrary.ru> – научная электронная библиотека «Elibrary»
7. <http://lib.icone.ru> - Электронно-библиотечная система АНО ВО «Институт непрерывного образования»
8. <http://biblioclub.ru> ЭБС Университетская библиотека
9. <https://uisrussia.msu.ru> университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ)

**9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля):**

Обучающиеся осваивают дисциплину (модуль) двумя типами занятий:

- Контактные занятия с преподавателем, которые регламентируются самим преподавателем
- Самостоятельная работа, в ходе которой обучающиеся самостоятельно осваивают учебный материал с использованием рекомендуемой литературой по дисциплине и электронных ресурсов. Результаты освоения учебного материала подтверждаются обучающимися на контактных занятиях с преподавателем путем устных ответов на задания для самостоятельной работы.

Виды контактной работы:

- дискуссия;
- обсуждение конкретных ситуаций по темам практических занятий.

**10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

1. Университетская информационная система РОССИЯ -  
<http://www.cir.ru/>
2. Гарант
3. Windows 7
4. LibreOffice Writer,
5. LibreOffice Calc,
6. LibreOffice
7. Impress
8. ZOOM (открытый доступ)
9. «Скайп» (открытый доступ)

## **11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

1. Учебные аудитории, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

2. Помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду института.

В процессе преподавания дисциплины используются следующие технические средства:

1. Персональные компьютеры.
2. Доступ в Интернет.
3. Проектор.
4. Система VOTUM

## **12. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

В процессе изучения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы следующие общие компетенции (ОК):

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем.

ОК 3. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.

ОК 6. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 7. Соблюдать деловой этикет, культуру и психологические основы общения, нормы и правила поведения; использовать методы и средства делового общения.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием.

В процессе изучения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы следующие профессиональные компетенции (ПК):

ПК 6. Координировать работу учебного отдела, организовывать прием посетителей.

ПК 7. Осуществлять телефонное обслуживание.

описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

*на зачете:*

«Зачтено» выставляется, если обучающийся прочно усвоил материал дисциплины, правильно, аргументированно ответил на все вопросы с приведением примеров, показал глубокие систематизированные знания, владение приемами рассуждения и сопоставления материалов из разных источников.

«Не зачтено» выставляется, если при ответе у обучающегося отсутствует владение материалом дисциплины, при ответе не дается трактовка основных понятий, отсутствует владение приемами рассуждения и сопоставления материалов из разных источников, умение связывать теорию с практикой, ответы на вопросы не имеют логически выстроенного характера, в ответах на вопросы допустил существенные ошибки, не может ответить на дополнительные вопросы, предложенные преподавателем.

*на экзамене:*

<b>Цифровое выражение</b>	<b>Словесное выражение</b>	<b>Описание</b>
5	Отлично	Ответ обучающегося полный и правильный. Обучающийся способен обобщить материал, сделать собственные выводы, выразить свое мнение, привести иллюстрирующие примеры
4	Хорошо	Ответ обучающегося правильный, но неполный. Не приведены иллюстрирующие примеры, обобщающее мнение обучающегося недостаточно четко выражено
3	Удовлетворительно	Ответ правилен в основных моментах, нет иллюстрирующих примеров, нет собственного мнения обучающегося, есть ошибки в деталях и/или они просто отсутствуют
2	Неудовлетворительно	В ответе существенные ошибки в основных аспектах темы.

методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Текущая аттестация обучающихся производится лектором или преподавателем, ведущим практические занятия по дисциплине в следующих формах:

- опрос;
- тестирование;
- выполнение заданий на занятии;
- письменные домашние задания и т.д.;

Промежуточная аттестация обучающегося проводится преподавателем в форме собеседования.

типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

### **Вопросы к экзамену (зачету)**

1. Общение: виды, структура, функции.
2. Деловое общение.
3. Общение как коммуникация.
4. Общение как взаимодействие.
5. Правила вербального общения.
6. Невербальное общение.
7. Этические нормы общения.
8. Национально-психологические особенности делового этикета.
9. Основные принципы делового этикета.
10. Правила общения по телефону.
11. Правила деловой переписки.
12. Психическая структура личности.
13. Классификация психотипов личности.
14. Конфликты: виды, структура, стадии протекания.
15. Правила поведения в условиях конфликта.
16. Темперамент и деловые качества индивида.
17. Психическая структура личности по З.Фрейду.
18. Психическая структура личности по К.Юнгу. Архетипы.
19. Механизмы психологической защиты.
20. методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта.
21. Психология труда.
22. Самопрезентация и имидж человека.
23. Имидж делового человека.
24. Основные средства воздействия на окружающих.
25. Взгляд, просодика и экстралингвистические средства воздействия.
26. Деловые переговоры.

27. Основные этапы деловых переговоров.
28. Подготовка деловых переговоров.
29. Организация и методы ведения переговоров.
30. Анализ результатов переговоров.
31. Правила деловой переписки.
32. Этика делового письма.