

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП. 03 Профессиональная этика и основы делового общения**

2023г.

Программа рассмотрена на заседании ПЦК  
Профессионального цикла  
протокол № 1 от «    » \_\_\_\_\_  
Председатель ПЦК \_\_\_\_\_ Ямаева Г. Ф.

Программа учебной дисциплины «Профессиональная этика и основы делового общения»  
разработана на основе:

- Приказа Министерства просвещения Российской Федерации от 26 августа 2022 г. N 778 об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности **46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение**

Организация-разработчик: ГБПОУ Октябрьский многопрофильный  
профессиональный колледж, Республика Башкортостан

Разработчик: Петрова Ольга Викторовна, преподаватель \_\_\_\_\_

подпись

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>стр. 4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>5</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>12</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>14</b>

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## Профессиональная этика и основы делового общения

### 1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО **46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение** (базовой подготовки) укрупненной группы **46.00.00. История и археология**

**1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** дисциплина входит в общепрофессиональный цикл и содержит вариативную часть по запросу работодателя

**1.2. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:**

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

– применять в профессиональной деятельности приёмы делового общения;

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

– основные правила профессиональной этики и приемы делового общения в коллективе;

– особенности профессиональной этики и психология делового общения служащих государственных и организационно-правовых форм учреждений и организаций.

В результате освоения образовательной программы у выпускника должны быть сформированы общие и профессиональные компетенции.

**3.2. Выпускник, освоивший образовательную программу, должен обладать следующими общими компетенциями (далее - ОК):**

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности;

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Выпускник, освоивший образовательную программу, должен обладать профессиональными компетенциями (далее - ПК), соответствующими выбранным видам деятельности

Виды деятельности	Профессиональные компетенции, соответствующие видам деятельности
1	2
осуществление организационного и документационного обеспечения деятельности организации	ПК 1.1. Осуществлять прием-передачу управленческой информации с помощью средств информационных и коммуникационных технологий. ПК 1.2. Координировать работу приемной руководителя, зон приема различных категорий посетителей организации. ПК 1.3. Владеть навыками планирования рабочего времени руководителя и секретаря. ПК 1.4. Осуществлять подготовку деловых поездок руководителя и других сотрудников организации. ПК 1.5. Владеть способами организации рабочего пространства приемной и кабинета руководителя. ПК 1.6. Осуществлять работу по подготовке и

	<p>проведению конференционных мероприятий, обеспечивать информационное взаимодействие руководителя с подразделениями и должностными лицами организации.</p> <p>ПК 1.7. Оформлять организационно-распорядительные документы и организовывать работу с ними, в том числе с использованием автоматизированных систем.</p> <p>ПК 1.8. Оформлять документы по личному составу и организовывать работу с ними, в том числе с использованием автоматизированных систем.</p> <p>ПК 1.9. Организовывать текущее хранение документов, обработку дел для оперативного и архивного хранения, в том числе с использованием автоматизированных систем.</p>
<p>организация архивной работы по документам организаций различных форм собственности</p>	<p>ПК 2.1. Осуществлять комплектование архивными делами (документами) архива организации.</p> <p>ПК 2.2. Вести учет архивных дел (документов), в том числе с использованием автоматизированных систем.</p> <p>ПК 2.3. Осуществлять хранение архивных дел (документов) с постоянным сроком хранения и по личному составу в архиве организации.</p> <p>ПК 2.4. Осуществлять хранение, комплектование, учет и использование дел (документов) временного хранения.</p> <p>ПК 2.5. Осуществлять использование архивных дел (документов), в том числе с использованием автоматизированных систем</p>

#### **1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося 98 часов, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 68 часов; самостоятельной работы обучающегося 30 часов.

## 2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>98</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>68</b>
в том числе:	
теоретическое обучение	34
практические занятия	34
контрольные работы	1
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>30</b>
<b>Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета</b>	

## 2.2. Содержание учебной дисциплины Профессиональная этика и психология делового общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся.		Объем часов	Уровень освоения
1	2		3	4
<b>Раздел 1. Этика и культура поведения</b>			<b>12</b>	
<b>Тема 1.1.</b> Этика как наука. Основные этические категории. Профессиональная этика	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>3</b>	
	1	Понятие этики как науки и явления духовной культуры, категории этики: этика и мораль, нормы и традиции нравственность, совесть, долг.	1	2
	2	Общие сведения об этической культуре. Особенности национальной этики.	1	2
	3	<i>Введения понятия «Профессиональная этика», «Деловой этикет», «Служебный этикет», нормы и правила современного этикета.</i>	1	2
	<b>Практическое занятие</b>		4	
	1	<i>Анализ ситуаций (современные принципы этикета).</i>	2	
	2	Составление глоссария.	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся № 1</b> по теме Этика как наука. Основные этические категории. Профессиональная этика		2	
<b>Тема 1.2</b> Культура телефонного общения	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>1</b>	
	1	<i>Этикет в деловом диалоге по телефону; правила ведения делового телефонного разговора, когда звонят вам; правила ведения делового телефонного разговора, когда звоните вы.</i>	1	2
	<b>Практическое занятие</b>		2	
	1	<i>Анализ ситуаций ведения диалога по телефону.</i>	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся № 2</b> по теме Культура телефонного общения		2	
<b>Тема 1.3</b> Деловая переписка	<b>Содержание учебного материала</b>		2	
	1	Основные правила ведения служебно-деловой переписки. Структура делового письма. Правила деловой переписки.	1	2
	2	<i>Виды писем: Служебная переписка, внутренней переписка, Письмо –просьба, письмо- запрос, письмо - заявления, письмо -подтверждения, письмо - заказ, информационные письмо, гарантийное письмо, презентационное письмо, Частные переписка: письмо –поздравления, приглашения, извинения, письма для выражения, сочувствия и соболезнования, благодарственные письма, рекомендательные письма. Основные требования для составления резюме.</i>	1	2
	<b>Практическое занятие</b>		2	
	1	<i>Составление деловой корреспонденции.</i>	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся № 3</b> по теме Деловая переписка		2	
<b>Раздел 2.</b> Эстетическая и организационная культура			<b>13</b>	
<b>Тема 2.1</b> Имидж	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>3</b>	
	1	Понятие «Имидж». Имидж в структуре мира Типы имиджа.	1	2

	2	Основные составляющие делового имиджа (внешний облик, манера поведения, речь, умение общаться с людьми).	1	2
	3	Теоретические аспекты самопрезентации. Инструментарий имиджологии.	1	2
	<b>Практическое занятие</b>		2	
	1	Анализ способов создания позитивного имиджа и предпочтения в одежде для деловой женщины и делового мужчины.	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся № 4</b> по теме Имидж		2	
<b>Тема 2.2</b> Интерьер рабочего помещения	<b>Содержание учебного материала</b>		2	
	1	Общие сведения о дизайне; его сущность и роль создания. Основные понятия интерьера.	1	2
	2	Эстетические требования: к интерьеру, оборудованию, условиям функционирования (освещение, мебель, вентиляция, цветовой и звуковой режим), для организации контактной зоны.	1	
	<b>Практическое занятие</b>		2	
	1	Создание эскиза будущего рабочего места	2	
	<b>Контрольная работа № 1</b>		1	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся № 5</b> по теме Интерьер рабочего помещения		2	
<b>Раздел 3.</b> Личность как объект изучения психологии.			<b>12</b>	
<b>Тема 3.1.</b> Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении –	<b>Содержание учебного материала</b>		3	
	1	Общие сведения о науке психология.	1	2
	2	Понятие человека как индивида, личности, субъекта деятельности и индивидуальности.	1	2
	3	Особенности темперамента, типы нервной системы. Характер и воля. Виды способностей.	1	2
	<b>Практическое занятие</b>		2	
	1	Анализ примеров и составление психологического портрета по морфологическим признакам по раздаточному материалу (рисункам и фотографиям).	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся № 6</b> по теме Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении		3	
<b>Тема 3.2.</b> Эмоции и чувства	<b>Содержание учебного материала</b>		3	
	1	Понятие «Эмоции», «Чувства», классификации эмоций (Стенические, Астенические), виды эмоций (Настроение Аффект Страсть,	1	2
	2	Виды чувств (Нравственные (моральные)	1	
	3	Интеллектуальные чувства. Эстетические чувства.	1	
	<b>Практическое занятие</b>		1	
	1	Анализ ситуаций эмоционального состояния в процессе общения	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся № 7</b> по теме Эмоции и чувства		2	
<b>Раздел 4.</b> Психологические аспекты профессионального межличностного			<b>23</b>	

делового общения.			
<b>Тема 4.1.</b> Общение как социально – психологическая проблема	<b>Содержание учебного материала</b>		3
	1	Общение — основа человеческого бытия. Классификация общения.	1
	2	Характеристика и содержание общения. Стили общения.	1
	3	Коммуникативная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Перцептивная сторона общения.	1
	<b>Практическое занятие</b>		2
	1	<i>Освоение различных техник и приемов общения</i>	2
	2	<i>Применение приёмов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</i>	2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся № 8</b> по теме Общение как социально – психологическая проблема		2
<b>Тема 4.2.</b> Деловое общение его виды и формы	<b>Содержание учебного материала</b>		2
	1	<i>Деловая беседа как основная форма делового общения. Подготовительные мероприятия. Начало и завершение беседы.</i>	1
	2	<i>Деловое общение в рабочей группе. Вопросы собеседников и их психологическая сущность. Психологические приемы влияния на партнера</i>	1
	<b>Практическое занятие</b>		1
	1	Анализ текста по проблематике делового общения и комментарии к нему	2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся № 9</b> по теме Деловое общение его виды и формы		2
<b>Тема 4.3.</b> Психологические аспекты переговорного процесса	<b>Содержание учебного материала</b>		3
	1	<i>Подготовка к переговорам. Порядок ведения переговорного процесса. Техника и тактика ведения переговоров. Создания благоприятного психологического климата во время переговоров.</i>	1
	2	<i>Ведение переговоров в неблагоприятных ситуациях.</i>	1
	3	<i>Национальные стили ведения переговоров</i>	1
	<b>Практическое занятие</b>		3
	1	Создание модель-проект проведения переговоров по определенному предмету	2
	2	<i>Определение стереотипов поведения мужчин и женщин</i>	2
	3	<i>Анализ ситуаций переговоров в разных странах</i>	2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся № 10</b> по теме Психологические аспекты переговорного процесса		3
<b>Тема 4.4.</b> Невербальные особенности в процессе делового общения	<b>Содержание учебного материала</b>		4
	1	Кинесические особенности невербального общения (жесты, поза, мимика). Проксемические особенности невербального общения. Психологические и паралингвистические особенности невербального общения.	1
	2	<i>Межнациональные различия невербального общения. Значение различных типов рукопожатий.</i>	1
	3	Позы собеседников и их психологическая роль. Жесты как показатели внутреннего состояния собеседников (жесты и мимика, свидетельствующие о лжи). Визуальный контакт. Сигналы, посылаемые глазами и губами.	1
	4	Контрольная работа	1
	<b>Практическое занятие</b>		2
	1	<i>Анализ ситуаций общения с целью определение психического состояния клиента по его невербальным сигналам в общении.</i>	2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся № 11</b> по теме Невербальные особенности в процессе делового общения		3
<b>Раздел 5. Конфликты</b>		<b>13</b>	

в деловом общении и пути разрешения.			
<b>Тема 5.1.</b> Конфликт и его структура. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>2</b>
	1	Понятие конфликта, его сущность. Классификация конфликтов. Межгрупповой конфликт. Внутригрупповой конфликт. Межличностный конфликт. Внутриличностный конфликт. Международный конфликт.	1
	2	<i>Деструктивные конфликты Конструктивные конфликты Стратегии поведения в конфликтных ситуациях: соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление.</i>	1
	<b>Практическое занятие</b>		2
	1	<i>Анализ ситуации нравственного конфликта в сфере профессиональной деятельности; определение его причин, направлений и вариантов разрешения</i>	2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся № 12</b> по теме Конфликт и его структура. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях		3
<b>Тема 5.2</b> Правила поведения в конфликтных ситуациях	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>2</b>
	1	Особенности поведения человека в конфликте. Методы профилактики и разрешения конфликтных ситуаций	1
	2	<i>Конфликты и их разрешения. Конфликт в профессиональной деятельности</i>	1
	<b>Практическое занятие</b>		2
	1	<i>Анализ ситуаций взаимодействия в конфликте.</i>	2
	<b>Дифференцированный зачет</b>		<b>1</b>
	<b>Самостоятельная работа обучающихся № 13</b> по теме Правила поведения в конфликтных ситуациях		2
<b>Всего:</b>		<b>98</b>	

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета профессиональной этики и психологии делового общения.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя.

Технические средства обучения:

- компьютер;
- мультимедиа проектор;
- принтер;
- программное обеспечение общего и профессионального назначения.

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

##### **3.2. Информационное обеспечение обучения.**

###### **Основные источники**

1. Киселев, В. В., Психология и этика профессиональной деятельности : учебник / В. В. Киселев. — Москва : КноРус, 2022. — 213 с.
2. Семенова, В. В., Психология и этика в профессиональной деятельности : учебник / В. В. Семенова, И. С. Кошель. — Москва : КноРус, 2022. — 172 с.
3. Шеламова Г. М. Ш 42 Деловая культура и психология общения : учебник для нач. проф. образования / Г.М.Шеламова. — 11-е изд., стер. — М. : Издательский центр «Академия», 2013. — 192 с.

###### **Дополнительные источники**

4. Аминов, И. И., Психология общения : учебник / И. И. Аминов. — Москва : КноРус, 20 Ульянова, Н. Ю., Психология делового общения и межличностные коммуникации : учебник / Н. Ю. Ульянова. — Москва : КноРус, 2021. — 152 с.
5. Блинов, А. О., Этика деловых отношений : учебник / А. О. Блинов, И. Е. Лыскова. — Москва : КноРус, 2018. — 175 с.
6. Гущина И. Документационное обеспечение туристской деятельности : учебное пособие / Гущина И., А., Зайцева Н., А. — Москва : КноРус, 2023. — 238 с.
7. Петрий, П. В., Этика : учебник / П. В. Петрий, В. В. Кафтан. — Москва : КноРус, 2023. — 180 с.

8. Самыгин, С. И., Профессиональная этика и психология делового общения : учебник / С. И. Самыгин, ; под ред. А. М. Руденко. — Москва : КноРус, 2022. — 232 с.

9. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений : учебник / Смирнов Г.Н. 2-е издание. учебник — Москва : Проспект, 2014. — 267 с.

10. Федорова, А. В., Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / А. В. Федорова. — Москва : КноРус, 2022. — 218 с.

11. Цветков, В. Л., Психология профессионального общения : учебное пособие / В. Л. Цветков, В. А. Юренкова. — Москва : Юстиция, 2023.

12. Широкова Л. Документационное обеспечение управленческих процессов : учебное пособие / Широкова Л., В., Астафьева И., А. — Москва : Русайнс, 2023. — 110 с.

#### **4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

<b>Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
<b>Уметь:</b>	
применять в профессиональной деятельности приёмы делового общения	оценка результата выполнения заданий на практических занятиях.
<b>Знать:</b>	
основные правила профессиональной этики и приемы делового общения в коллективе	защита докладов; оценка результата выполнения заданий на практических занятиях; оценка результата выполнения индивидуальных домашних заданий. тестирование
особенности профессиональной этики и психология делового общения служащих государственных и организационно-правовых форм учреждений и организаций	защита докладов; оценка результата выполнения заданий на практических занятиях; оценка результата выполнения индивидуальных домашних заданий. тестирование

