

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования**  
**«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет**  
**им. Н.И. Лобачевского»**  
**Балахнинский филиал ННГУ**

УТВЕРЖДЕНО  
решением президиума Ученого совета ННГУ  
протокол от 16. 01. 2024 г. №1

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**ОП.03 ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ОСНОВЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

Специальность среднего профессионального образования  
**46.02.01 ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УПРАВЛЕНИЯ**  
**И АРХИВОВЕДЕНИЕ**

Квалификация выпускника  
**СПЕЦИАЛИСТ ПО ДОКУМЕНТАЦИОННОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ УПРАВЛЕНИЯ**  
**И АРХИВНОМУ ДЕЛУ**

Форма обучения  
**ОЧНАЯ**

год начала подготовки 2024

Программа учебной дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение.

Автор:

Преподаватель высшей категории В.В. Казарова

Программа рассмотрена и одобрена на заседании методической комиссии Балахнинского филиала ННГУ от 12.01.2024 г., протокол №5.

Председатель методической комиссии Балахнинского филиала ННГУ С.С. Квашнин

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>6</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>9</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>11</b>
<b>5. КРИТЕРИИ И ШКАЛЫ ДЛЯ ИНТЕГРИРОВАННОЙ ОЦЕНКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ.....</b>	<b>13</b>

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОП.03 ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ОСНОВЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

## 1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Профессиональная этика и основы делового общения» является обязательной частью общепрофессионального цикла образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности СПО 46.02.01. Документационное обеспечение управления и архивоведение.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии компетенций ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09.

## 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.6 ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09	<ul style="list-style-type: none"> <li>- устанавливать и поддерживать коммуникации в процессе делового общения с помощью средств информационных и коммуникационных технологий;</li> <li>- сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия;</li> <li>- соблюдать служебный этикет;</li> <li>- встречать посетителей, получать первичную информацию о посетителях,</li> <li>- сервировать чайные (кофейные) столы в офисе;</li> <li>- согласовывать встречи и мероприятия и вносить информацию в планировщик (органайзер);</li> <li>- выбирать оптимальные способы внешнего и внутреннего информирования о планируемых мероприятиях;</li> <li>- согласовывать с принимающей стороной протокол планируемых мероприятий и формировать программу деловой поездки;</li> <li>- организовывать процесс подготовки и проведение конферентного мероприятия индивидуально и в составе рабочей группы;</li> <li>- соблюдать этикет и основы международного протокола;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- правила проведения деловых переговоров;</li> <li>- этика делового общения;</li> <li>- правила речевого этикета;</li> <li>- правила поддержания и развития межличностных отношений;</li> <li>- этикет и основы международного протокола;</li> <li>- правила сервировки чайного (кофейного) стола</li> <li>- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;</li> <li>- основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;</li> <li>- содержание актуальной нормативно-правовой документации;</li> <li>- психологические основы деятельности коллектива,</li> <li>- психологические особенности личности;</li> <li>- особенности социального и культурного контекста;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;</li> <li>- определять необходимые источники информации;</li> <li>- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;</li> <li>- определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</li> <li>организовывать работу коллектива и команды;</li> <li>- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;</li> <li>- грамотно излагать свои мысли;</li> <li>- проявлять толерантность в рабочем коллективе;</li> <li>- описывать значимость своей профессии (специальности);</li> <li>- применять стандарты антикоррупционного поведения.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;</li> <li>- значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности);</li> <li>- стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения</li> </ul>
--	--	---

## **2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем в часах</b>
<b>Объем образовательной программы учебной дисциплины</b>	<b>34</b>
<b>в т.ч. в форме практической подготовки</b>	<b>14</b>
<b>в т. ч.:</b>	
теоретическое обучение	20
практические занятия	14
Промежуточная аттестация в форме итоговой оценки (3 семестр)	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад ч	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
Раздел 1. Профессиональная этика и деловой этикет		12/6	
Тема 1.  Профессиональная этика: сущность, основные категории, генезис и классификация видов	Содержание учебного материала	6	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09
	1. Функции, роль и место этики в системе наук, в культуре человечества. Гуманистическое содержание морали и нравственности.	2	
	2. Профессиональная этика как выражение нравственного прогресса человечества, как осознание культурно-гуманистического назначения профессии. Условия возникновения, историческое развитие и специфика профессиональной морали		
	3. Категории профессиональной морали и этики.		
	4. Этика государственного служащего.		
	В том числе практических и лабораторных занятий	4	
	Практическое занятие 1. Правовая и этическая регламентация служебного поведения государственных служащих.	4	
Тема 2  Этикет и имидж в профессиональной культуре личности	Содержание учебного материала	4	ОК 01, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09
	1. Понятие о культуре поведения и этикете. Принципы, функции, виды этикета.  Конкретные формы проявления этикета: этикет приветствия, представления, обращения; поведение в официальных учреждениях и общественных местах.	2	

	3. Эстетика внешнего облика. Имидж специалиста, его элементы, составляющие каждого элемента. Основные виды дресс-кода.		ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.4
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>2</b>	
	Практическое занятие 2. Визитная карточка. Правила оформления и использования.	2	
<b>Тема 3</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09  ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.6
<b>Деловой протокол</b>	1. Основы международного протокола и этикета. Государственное, служебное и протокольное старшинство.	2	
	2. Правила организации и проведения деловых переговоров и других протокольных мероприятий. Официальные приёмы. Виды приёмов. Столовый этикет.		
<b>Раздел 2. Основы делового общения</b>		<b>22/8</b>	
<b>Тема 4</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>16</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09,  ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4
<b>Этические нормы деловой коммуникации</b>	1. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения.	8	
	2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона). Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Психологические механизмы восприятия.		
	3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона). Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Взаимодействие как организация совместной деятельности.		
	Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона). Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективного общения. Групповое принятие решений.		
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>8</b>	



	Практическое занятие 3. Анализ практических ситуаций управленческой этики.	4	
	Практическое занятие 4. Формы делового общения и их характеристики. Деловая беседа. Правила ведения беседы. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений	4	
<b>Тема 5</b>  <b>Конфликты и способы их предупреждения и разрешения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>	ОК 01, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09.  ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.4
	1. Конфликт, его сущность и основные характеристики	2	
	2. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.		
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>4</b>	
	Практическое занятие 5. Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации.	4	
<b>Промежуточная аттестация в форме итоговой оценки</b>			
<b>Всего:</b>		<b>34</b>	

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**3.1. Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены следующие специальные помещения:**

Кабинет «Профессиональная этика и основы делового общения»;  
Наименование оборудования:

- доска для мела;
- монитор Samsung 17;
- ноутбук 15.6" Lenovo IdeaPad;
- системный блок Celeron D-331;
- проектор Beng;
- экран;
- столы и стулья ученические.

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

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и электронные образовательные и информационные ресурсы, для использования в образовательном процессе.

##### **3.2.1. Основная литература**

1.Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474165>

2.Скибицкая, И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 247 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09063-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474137>

3.Жернакова, М. Б. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 370 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07978-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474773>

##### **3.2.2 Дополнительная литература**

1.Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 431 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11048-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477850>

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

<i>Результаты обучения</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Методы оценки</i>
<b>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- основы деловой этики, этикета и культуры делового общения;</li> <li>- особенности профессиональной этики служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций;</li> <li>- взаимосвязь общения и деятельности;</li> <li>- цели, функции, виды и уровни общения;</li> <li>- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li> <li>- этические принципы общения;</li> <li>-источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.</li> <li>-приемы саморегуляции в процессе общения</li> </ul>	<p>«Отлично» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.</p> <p>«Хорошо» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.</p> <p>«Удовлетворительно» - теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые умения работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.</p> <p>«Неудовлетворительно» - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- устный или тестовый контроль теоретических знаний;</li> <li>- оценка результатов выполнения практической работы;</li> <li>- анализ и оценка решений проблемных ситуаций.</li> <li>- защита самостоятельной работы;</li> <li>- деловые игры.</li> </ul>
<b>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета;</li> </ul>	<p>«Отлично» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- оценка результатов выполнения практической работы;</li> <li>- деловые игры.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей;</li> <li>- организовывать деловые беседы, совещания и переговоры;</li> <li>- реализовывать принципы эффективного делового общения;</li> <li>- применять технику и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</li> <li>- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</li> </ul>	<p>учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.</p> <p>«Хорошо» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.</p> <p>«Удовлетворительно» - теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые умения работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.</p> <p>«Неудовлетворительно» - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.</p>	<p>- зачёт/ дифференцированный зачет.</p>
---	---	---

## 5. КРИТЕРИИ И ШКАЛЫ ДЛЯ ИНТЕГРИРОВАННОЙ ОЦЕНКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Индикаторы компетенции	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
<b>Полнота знаний</b>	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибки.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок.
<b>Наличие умений</b>	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания но не в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественным недочетами, выполнены все задания в полном объеме.
<b>Характеристика сформированности компетенции</b>	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, навыков недостаточно для решения практических (профессиональных) задач. Требуется повторное обучение	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач, но требуется дополнительная практика по большинству практических задач.	Сформированность компетенции в целом соответствует требованиям, но есть недочеты. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач, но требуется дополнительная практика по некоторым профессиональным задачам.	Сформированность компетенции полностью соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в полной мере достаточно для решения сложных практических (профессиональных) задач.
<b>Уровень сформированности компетенций</b>	Низкий	Ниже среднего	Средний	Высокий