

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Тарасенко Лидия Александровна  
Должность: Директор  
Дата подписания: 17.10.2023 12:17:51  
Уникальный программный идентификатор:  
974f72a491e038b845779dd763f1d39f2c9a325f

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖИ  
РЕСПУБЛИКИ КРЫМ**  
**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
«ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ»  
«ФИНАНСОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»**

Рассмотрено и одобрено  
на заседании педагогического совета  
Протокол № 15  
От « 31 » 07 20 21 г.



**УТВЕРЖДАЮ**

Директор АНО «ПОО» «ФЭК»

Л.А. Тарасенко

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**«ОП.10 ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ»**

**По специальности:**

54.02.01 «Дизайн (по отраслям)»

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) **54.02.01 «Дизайн (по отраслям)»**, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «23» ноября 2020 года № 658.

**Организация-разработчик:** Автономная некоммерческая организация «Профессиональная образовательная организация» «Финансово-экономический колледж».

**Разработчик:**

**ДЗИНА Наталья Николаевна** – преподаватель АНО «ПОО» «ФЭК»

**СОГЛАСОВАНО**

Зам. директора по УМР

  
\_\_\_\_\_ Н.Ю. Данченко

## 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>11</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>12</b>

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОП.10 ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ»

## 1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 54.02.01 «Дизайн (по отраслям)», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «23» ноября 2020 года № 658.

Учебная дисциплина ОП.10 «Деловой этикет» обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности 54.02.01 «Дизайн (по отраслям)».

### 1.1.1. Перечень общих компетенций

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

ОК.02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК.03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;

ОК.04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;

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, применять стандарты антикоррупционного поведения;

ОК.07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, 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. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;

ОК.10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках;

ОК.11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

## 1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

В структуре основной профессиональной образовательной программы учебная дисциплина ОП.10 «Деловой этикет» входит в общепрофессиональный цикл.

### 1.3. Цель и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины

**Целью** учебной дисциплины «Деловой этикет» является: освоение студентами этических основ, форм и сфер деловых отношений с деловыми и официальными лицами, в рамках делового общения, этических норм, требований этикета.

**Задачами** курса учебной дисциплины «Деловой этикет» являются:

- изучение этических основ деловых отношений и формирования современной деловой культуры;
- усвоение основных правил речевого и невербального поведения, основных этических принципов делового взаимодействия;
- освоение методики организации проведения деловых бесед, деловых совещаний;
- изучение имиджевых требований к подбору гардероба и внешнего вида делового человека;
- освоение психологии делового общения, тактических приемов на переговорах и техники аргументации, предотвращения конфликтных ситуаций;
- изучение национальных особенностей делового этикета.

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

- понятия и принципы этикета;
- основные правила вербального и невербального поведения;
- этические принципы делового взаимодействия;
- общие приемы ведения беседы, консультирования;
- формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;
- представление о разнообразии этикетных форм делового общения, национальных особенностях этикета.

В результате освоения дисциплины «Деловой этикет» обучающийся должен **уметь**:

- осуществлять деловое общение с соблюдением требования этики, эстетики и психологии общения;
- принимать решения, отстаивать свою точку зрения;
- использовать эффективные модели выхода из конфликтных ситуаций в общении с клиентами;
- выполнять профессиональные задачи в соответствии с нормами морали, профессиональной этики и служебного этикета;
- строить деловые отношения с коллегами, с различными категориями граждан, в том числе с представителями различных национальностей и конфессий.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОП.10 ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ»

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

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	74
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	64
в том числе:	
лекционные занятия	32
практические занятия	32
<i>Самостоятельная работа<sup>1</sup></i>	10
<b>Промежуточная аттестация в форме зачета</b>	

<sup>1</sup>Самостоятельная работа в рамках образовательной программы планируется образовательной организацией с соответствию с требованиями ФГОС СПО в пределах объема учебной дисциплины в количестве часов, необходимом для выполнения заданий самостоятельной работы обучающихся, предусмотренных тематическим планом и содержанием учебной дисциплины.

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
<b>Тема 1.</b> Природа и эволюция делового этикета как социального явления	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	ОК.01, ОК.03, ОК.06, ОК.11.
	1 Назначение курса, его задачи.		
	2 История развития этикета.		
	3 Истоки российского делового этикета.		
	<b>Практические занятия</b>	<b>3</b>	
	<b>Практическое занятия № 1</b> - составление схемы по основным заповедям делового этикета и видам обращения.		
<b>Тема 2.</b> Роль делового этикета в бизнесе	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.06, ОК.08, ОК.09, ОК.10, ОК.11.
	1 Основные понятия и принципы профессиональной этики.		
	2 Этика деловых отношений в сфере бизнеса.		
	<b>Практические занятия</b>	<b>6</b>	
	<b>Практическое занятие № 2</b> - изучить и проанализировать 7 принципов ведения дел в России составленных в 1912 г.		
	<b>Практическое занятия № 3</b> - составить этическую «профессиограмму» будущего специалиста.		
<b>Тема 3.</b> Технология делового общения	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	ОК.01, ОК.02, ОК.05, ОК.08, ОК.11.
	1 Вербальное общение.		
	2 Невербальное общение.		
	3 Дистанционное общение.		
	<b>Практические занятия</b>	<b>3</b>	

	<p><b>Практическое занятие № 4</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- решение ситуационных задач по соблюдению правил профессиональной этики;</li> <li>- проведение деловой игры «Речевой профессиональный этикет», «Телефонные переговоры».</li> </ul>		
	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выполнение психологических тестов: «Коммуникативные способности», «Телефонные разговоры»;</li> <li>- подготовить доклад-презентацию «Значение культуры речи в деловом общении»;</li> <li>- используя Интернет-ресурсы и периодические издания подготовить презентацию «Роль руководителя в коммуникационном процессе».</li> </ul>	<b>2</b>	
<b>Тема 4.</b> Правила деловых отношений	<p><b>Содержание учебного материала</b></p>	<b>4</b>	ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.06, ОК.08, ОК.09, ОК.11.
	1   Правила подготовки и проведения деловой беседы.		
	2   Правила подготовки и проведения служебных совещаний.		
	3   Правила проведения переговоров с деловыми партнерами.		
	4   Правила подготовки публичного выступления.		
	<p><b>Практические занятия</b></p>	<b>6</b>	
<p><b>Практическое занятие № 5</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- «Этикет деловой переписки» - работа с образцами, раздаточным материалом;</li> <li>- применение правил представления при знакомстве;</li> <li>- отработка этикета приветствия и представления;</li> <li>- упражнения для подготовки к выступлению.</li> </ul>			
<p><b>Практическое занятие № 6</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- деловые игры: «Подбор персонала. Проведение переговоров»;</li> <li>- создание плана служебных совещаний;</li> <li>- составление резюме;</li> <li>- составление и оформление визитной карточки.</li> </ul>			
	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- доклады на темы: «Особенность стресс-интервью», «Личное пространство – зона комфорта», «Общие советы по ораторскому искусству», «Особенности ведения переговоров в разных странах», «История визитных карточек».</li> </ul>	<b>1</b>	
<b>Тема 5.</b> Имидж делового человека	<p><b>Содержание учебного материала</b></p>	<b>4</b>	ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.06, ОК.07, ОК.08, ОК.11.
	1   Истоки и сущность понятия “имидж”.		
	2   Общие правила оформления внешности.		



	3	Женский деловой имидж.		
	4	Мужской деловой имидж.		
	5	Правила дресс-кода.		
	<b>Практические занятия</b>		<b>3</b>	
	<b>Практическое занятие № 7</b> - «Этикет внешнего вида специалиста» - анализ презентаций. - празднование всемирного дня галстука.			
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> - доклады на темы: «История галстука», «Английский стиль в одежде», «ДРЕСС-КОД в офисе: стереотипы, правила, случаи на рынке и тренды», «Какими типами харизмы обладают самые обаятельные киногерои и как не наломать дров, стараясь им подражать».		<b>1</b>	
<b>Тема 6.</b> Этикет в практике деловых отношений	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>4</b>	ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.07, ОК.08, ОК.10, ОК.11.
	1	Поведение в общественных местах.		
	2	Этикет деловых приемов.		
		Правила вручения подарка.		
	<b>Практические занятия</b>		<b>3</b>	
	<b>Практическое занятие № 8</b> - празднование всемирного дня приветствия.			
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> - доклады на темы: «Этикет застольного общения», «Правила присутствия на официальном приеме», «Комплимент в наши дни».		<b>1</b>	
<b>Тема 7.</b> Основы конфликтологии в деловом общении	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>4</b>	ОК.01, ОК.03, ОК.04, ОК.05, ОК.08, ОК.11.
	1	Основные понятия конфликтов в деловом общении.		
	2	Правила конструктивной критики.		
		Манипуляции в общении.		
	<b>Практические занятия</b>		<b>6</b>	
	<b>Практическое занятие № 9</b> - деловая игра «Жалоба»; - разбор практических ситуаций «Разрешение конфликтов»; - описать конфликтную ситуацию, провести ее анализ, привести варианты решений.			
	<b>Практическое занятие № 10</b> - проведение деловой игры «Разрешить конфликт»			

	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b>  - выполнение психологических тестов: «Манипулятор», «Диагностика способности к сопереживанию (эмпатии)»;  - представить себя в роли сотрудника и решить ситуации, в которых принятые решения могут не соответствовать понятиям «справедливость» и «этика» в моральных традициях общества, но будут вполне приемлемыми в сфере Вашей специальности. Ответ обосновать.</p>	2	
<p><b>Тема 8.</b>  Особенности делового этикета в зарубежных странах</p>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p>	4	<p>ОК.01, ОК.02, ОК.03,  ОК.04, ОК.08, ОК.11.</p>
	1 Особенности национальных норм делового этикета.		
	2 Особенности невербальной коммуникации в различных странах.		
	3 Национальные особенности пространства общения личности.		
	<p><b>Практические занятия</b></p>	2	
<p><b>Практическое занятие № 11</b>  - подготовить проект «Этический кодекс студента»</p>			
<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b>  - используя Интернет-ресурсы и периодические издания подготовить анализ «Особенности деловых отношений в Японии, США и ЮАР».</p>	1		
<b>Зачет</b>			
<b>Итого</b>		74	

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОП.10 ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ»**

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

Кабинет Социально-экономических дисциплин, оснащенный следующим оборудованием и техническими средствами обучения:

- рабочее место преподавателя;
- посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся);
- учебные наглядные пособия (таблицы, плакаты);
- тематические папки дидактических материалов;
- комплект учебно-методической документации;
- комплект учебников (учебных пособий) по количеству обучающихся.

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемых для использования в образовательном процессе

##### **3.2.1. Печатные издания**

1. Бабаева, А. В. Деловое общение и деловой этикет / А. В. Бабаева, Р. И. Мамина; под ред. Р. И. Маминой. — 2-е изд. — СПб.: Петрополис, 2019. — 192 с.
2. Виговская, М. Е. Профессиональная этика и этикет: учебное пособие для бакалавров / М. Е. Виговская. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 144 с.
3. Усов В.В. Деловой этикет: учебное пособие для студ. учреждений сред. проф. образования/ В.В. Усов. – 7-е изд., стер. – М.: Академия, 2019. – 400с.

##### **3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)**

1. Турский, И. И. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: Опорный конспект лекций/ И. И. Турский. - Электрон. текстовые дан. - Симферополь: АНО"ООВО" "УЭУ", 2018. - 80 с.3. [www.aup.ru](http://www.aup.ru) - административно-управленческий портал (полнотекстовые базы)
2. Захарова, И. В. Психология делового общения: практикум для СПО / И. В. Захарова. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 130 с.
3. Кёпль, О. И. Кросс-культурный менеджмент: учебное пособие / О. И. Кёпль. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 112 с.
4. [www.aup.ru](http://www.aup.ru) - электронная библиотека по вопросам экономики, финансов, менеджмента и маркетинга
5. [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru) - Справочная правовая система «Консультант Плюс»
6. [www.garant.ru](http://www.garant.ru) - Справочная правовая система «Гарант»
7. [www.aup.ru/management](http://www.aup.ru/management) – Административно-управленческий портал.

##### **3.2.3. Дополнительные источники**

1. Бер, Е. Хорошие манеры и деловой этикет: иллюстрированное руководство / Е. Бер. — М. : Манн, Иванов и Фербер, 2019. — 164 с.
2. Макаров, Б. В. Деловой этикет и общение: учебное пособие / Б. В. Макаров, А. В. Непогода. — М. : Юстицинформ, 2020. — 205 с.
3. Психология делового общения / С. И. Самыгин и др. – Ростов н / Д: Феникс, 2020. – 298 с.

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОП.10 ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ»

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Критерии оценки	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен <b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять деловое общение с соблюдением требования этики, эстетики и психологии общения;</li> <li>- принимать решения, отстаивать свою точку зрения;</li> <li>- использовать эффективные модели выхода из конфликтных ситуаций в общении с клиентами;</li> <li>- выполнять профессиональные задачи в соответствии с нормами морали, профессиональной этики и служебного этикета;</li> <li>- строить деловые отношения с коллегами, с различными категориями граждан, в том числе с представителями различных национальностей и конфессий.</li> </ul>	<p>«Зачтено» - теоретическое содержание курса освоено; необходимые умения работы с освоенным материалом в основном сформированы; большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнены; некоторые из выполненных заданий могут иметь незначительные ошибки.</p> <p>«Не зачтено» - теоретическое содержание курса не освоено; неудовлетворительное знание основных терминов и понятий курса; необходимые умения не сформированы; выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.</p>	<p>Текущий контроль: проведение письменного/устного опроса; проведение тестирования; оценка результатов самостоятельной работы (написание рефератов, решение задач, проектные исследования и т.д.)</p> <p>Промежуточный контроль: в форме зачета (письменный/устный опрос; проведение тестирования и т.д.)</p>
<p>В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен <b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- понятия и принципы этикета;</li> <li>- основные правила вербального и невербального поведения;</li> <li>- этические принципы делового взаимодействия;</li> <li>- общие приемы ведения беседы, консультирования;</li> <li>- формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;</li> <li>- представление о разнообразии этикетных форм делового общения, национальных особенностях этикета.</li> </ul>		