

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:
974f72a491e038b845779dd763fd39f2c9a325f

**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» 08 2021 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор АНО «ПОО» «ФЭК»
 Л.А. Тарасенко



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«ОП.18 ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ»

По специальности:

40.02.01 Право и организация социального обеспечения

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) **40.02.01 «Право и организация социального обеспечения»**, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «12» мая 2014 года № 508.


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

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОП.18 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 40.02.01 «Право и организация социального обеспечения», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «12» мая 2014 года № 508.

Учебная дисциплина ОП.18 «Деловой этикет» обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности 40.02.01 «Право и организация социального обеспечения».

1.1.1. Перечень общих компетенций

ОК.01. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК.02. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК.03. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК.04. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК.05. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК.06. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК.07. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК.08. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК.09. Ориентироваться в условиях постоянного изменения правовой базы.

ОК.10. Соблюдать основы здорового образа жизни, требования охраны труда.

ОК.11. Соблюдать деловой этикет, культуру и психологические основы общения, нормы и правила поведения.

ОК.12. Проявлять нетерпимость к коррупционному поведению.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

В структуре основной профессиональной образовательной программы учебная дисциплина ОП.18 «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.18 ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ»

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	96
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	52
в том числе:	
лекционные занятия	28
семинарские занятия	10
практические занятия	14
<i>Самостоятельная работа¹</i>	44
Промежуточная аттестация в форме зачета	

¹Самостоятельная работа в рамках образовательной программы планируется образовательной организацией в соответствии 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
Тема 1. Природа и эволюция делового этикета как социального явления	Содержание учебного материала	4	ОК.01, ОК.03, ОК.06, ОК.11.
	1 Назначение курса, его задачи.		
	2 История развития этикета.		
	3 Истоки российского делового этикета.		
	Семинарские занятия	2	
	Семинарское занятие № 1 - составление схемы по основным заповедям делового этикета и видам обращения.		
Тема 2. Роль делового этикета в бизнесе	Содержание учебного материала	2	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.		
	Семинарские занятия	2	
	Семинарское занятие № 2 - изучить и проанализировать 7 принципов ведения дел в России составленных в 1912 г.		
	Практические занятия	2	
Тема 3. Технология делового общения	Содержание учебного материала	4	ОК.01, ОК.02, ОК.05, ОК.08, ОК.11.
	1 Вербальное общение.		
	2 Невербальное общение.		
	Практическое занятия № 1 - составить этическую «профессиограмму» будущего специалиста.		
	Самостоятельная работа обучающихся - ознакомьтесь с отрывком из книги конца XIX века под названием «Правильное поведение. Полный справочник по этикету»	6	

	3	Дистанционное общение.		
		Практические занятия	2	
		Практическое занятие № 2 - решение ситуационных задач по соблюдению правил профессиональной этики; - проведение деловой игры «Речевой профессиональный этикет», «Телефонные переговоры».		
		Самостоятельная работа обучающихся - выполнение психологических тестов: «Коммуникативные способности», «Телефонные разговоры»; - подготовить доклад-презентацию «Значение культуры речи в деловом общении»; - используя Интернет-ресурсы и периодические издания подготовить презентацию «Роль руководителя в коммуникационном процессе».	6	
Тема 4. Правила деловых отношений		Содержание учебного материала	4	ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.06, ОК.08, ОК.09, ОК.11, ОК.12.
	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.		
		Семинарские занятия	2	
		Семинарское занятие № 4 - «Этикет деловой переписки» - работа с образцами, раздаточным материалом; - применение правил представления при знакомстве; - отработка этикета приветствия и представления; - упражнения для подготовки к выступлению.		
		Практические занятия	2	
		Практическое занятие № 2 - деловые игры: «Подбор персонала. Проведение переговоров»; - создание плана служебных совещаний; - составление резюме; - составление и оформление визитной карточки.		
		Самостоятельная работа обучающихся - доклады на темы: «Особенность стресс-интервью», «Личное пространство – зона комфорта», «Общие советы по ораторскому искусству», «Особенности ведения	6	

	переговоров в разных странах», «История визитных карточек».		
Тема 5. Имидж делового человека	Содержание учебного материала	4	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.		
	Практические занятия	4	
Практическое занятие № 3 - «Этикет внешнего вида специалиста» - анализ презентаций.			
Практическое занятие № 4 - празднование всемирного дня галстука.			
Самостоятельная работа обучающихся - 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».	8		
Тема 6. Этикет в практике деловых отношений	Содержание учебного материала	2	ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.07, ОК.08, ОК.10, ОК.11, ОК.12.
	1 Поведение в общественных местах.		
	2 Этикет деловых приемов.		
	Правила вручения подарка.		
	Практические занятия	2	
Практическое занятие № 5 - празднование всемирного дня приветствия.			
Самостоятельная работа обучающихся - доклады на темы: «Этикет застольного общения», «Правила присутствия на официальном приеме», «Комплимент в наши дни».	6		
Тема 7. Основы конфликтологии в деловом общении	Содержание учебного материала	4	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.		
	Семинарские занятия	2	

	<p>Семинарское занятие № 5 - деловая игра «Жалоба»; - разбор практических ситуаций «Разрешение конфликтов»; - описать конфликтную ситуацию, провести ее анализ, привести варианты решений.</p>		
	Практические занятия	2	
	<p>Практическое занятие № 6 - проведение деловой игры «Разрешить конфликт»</p>		
	<p>Самостоятельная работа обучающихся - 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>	6	
Тема 8. Особенности делового этикета в зарубежных странах	Содержание учебного материала	4	ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.08, ОК.11, ОК.12.
	1 Особенности национальных норм делового этикета.		
	2 Особенности невербальной коммуникации в различных странах.		
	3 Национальные особенности пространства общения личности.		
	Практические занятия	2	
<p>Практическое занятие № 7 - подготовить проект «Этический кодекс студента»</p>			
<p>Самостоятельная работа обучающихся - используя Интернет-ресурсы и периодические издания подготовить анализ «Особенности деловых отношений в Японии, США и ЮАР».</p>	6		
Зачет			
Итого		96	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОП.18 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"ОООВО" "УЭУ", 2018. - 80 с.3. 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 - электронная библиотека по вопросам экономики, финансов, менеджмента и маркетинга
5. www.consultant.ru - Справочная правовая система «Консультант Плюс»
6. www.garant.ru - Справочная правовая система «Гарант»
7. 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.18 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 уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<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 знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 		