

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

**«Российский государственный гуманитарный университет»  
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)  
Гуманитарный колледж**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.03 ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ОСНОВЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

**специальности 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение**

**ОДОБРЕНА**

Предметной (цикловой) комиссией для учебно-методического обеспечения по общепрофессиональным дисциплинам/ профессиональным модулям по специальности  
46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение

Протокол

№ 1 от «11» сентября 2023 г.

Разработана на основе:

- Федерального государственного образовательного стандарта среднего общего образования (ФГОС СОО) с последующими изменениями и дополнениями (утвержден Приказом Минобрнауки России от 17.05.2012 № 413);
- Федерального государственного образовательного стандарта профессионального образования по специальности 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение (ФГОС СПО) (утвержден приказом Минпросвещения России от 26.08. 2022 года № 778);

Разработчик: Кузьмина К.А., преподаватель Гуманитарного колледжа РГГУ

Рецензент: Макарова Н.Я., преподаватель Гуманитарного колледжа РГГУ

## СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	12

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

## ОП.03 ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ОСНОВЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

### 1.1. Область применения программы

Рабочая программа дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение.

Рабочая программа дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке по направлениям подготовки, специальностям и рабочим профессиям СПО, входящим в состав укрупненной группы 46.00.00 История и археология.

Рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

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

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.

### 1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

#### 1.3.1. Цель дисциплины

Цель: ознакомление студентов с данной отраслью психологических знаний, формирование коммуникативной компетенции и навыков вербального и невербального взаимодействия.

Дисциплина «Профессиональная этика и психология делового общения» предусматривает приобретение студентами теоретических знаний и практических умений в области психологии и этики делового общения.

Задачи:

- формировать навыки эффективного профессионального общения;
- научить использовать знания из области психологии и этики общения в предотвращении и урегулировании конфликтных ситуаций.

#### 1.3.2. Планируемые результаты освоения дисциплины

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09 ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.6	<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)</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</li></ul>

	<p>столы в офисе;</p> <ul style="list-style-type: none"> <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> <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> </ul> <p>организовывать работу коллектива и команды;</p> <ul style="list-style-type: none"> <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>	<p>социальный контекст, в котором приходится работать и жить;</p> <ul style="list-style-type: none"> <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> <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 ДИСЦИПЛИНЫ

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

Вид учебной работы	Объем часов
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	34
в т.ч. в форме практической подготовки	10
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	30
в том числе:	
лекции	20
практические занятия	10
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	4
Промежуточная аттестация в форме аттестации	

## 2.2. Тематический план и содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала (основное и профессионально-ориентированное), лабораторные и практические занятия, прикладной модуль (при наличии)	Объем часов	Формируемые компетенции
<b>Раздел 1. Основы делового общения</b>		<b>20/8</b>	
<b>Тема 1.1. Понятие делового общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 1.1
	Понятие общения. Общение: виды, структура, функции. Понятие делового общения, его особенности. Восприятие и понимание в процессе общения. Общение как коммуникация. Общение как взаимодействие. Виды делового общения (формальное (ролевое) и неформальное общение (личностное).) Вербальное и невербальное общение. Особенности организации пространства. Структура делового общения.		
<b>Тема 1.2. Основные умения общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4/2</b>	
	Понятие контакта. Манера общения, взаимодействия с людьми. «Я-высказывания». Виды и техника слушания. Наши собеседники.	2	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>		
	Практические занятия (профессионально-ориентированное содержание) №1. Отработка основных умений общения (тренинг)	2	
<b>Тема 1.3. Виды и формы делового общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6/4</b>	ОК 01, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09. ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.4
	Деловая беседа: подготовка и ведение. Деловые переговоры: организация, ведение, оценка результатов. Организация и проведение деловых совещаний. Публичное выступление.	2	
	Понятия полемики, спора, дискуссии. Исторически известные школы полемики, дискуссий. Техника проведения полемики и дискуссий. Причины спора и его виды. Рекомендации по реакции на различное поведение оппонента. Перечень некорректных действий собеседника с указанием контрдействий. Влияние на поведение полемистов национальных обычаев и культурных традиций.		
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	4	
	Практические занятия (профессионально-ориентированное содержание) № 2. Отработка тактики ведения переговоров (деловая игра)		
	Практические занятия (профессионально-ориентированное содержание) № 3. Тренинг «Правила публичного выступления»		
<b>Тема 1.4. Деловое</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	

<b>общение в рабочей группе</b>	Рабочая группа: социально-психологические особенности. Профессиональная зрелость рабочей группы. Типы взаимоотношений в системе руководитель — подчиненный. Морально-психологический климат коллектива. Классификация психотипов личностей Проблема лидерства. Роль руководителя в становлении коллектива		
<b>Тема 1.5. Конфликты и пути их разрешения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4/2</b>	ОК 01, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09. ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.4
	Конфликты: виды, структура, стадии протекания. Предпосылки возникновения конфликта в процессе общения. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Конфликты в личностно-эмоциональной сфере. Правила поведения в условиях конфликта. Методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта. Методы преодоления конфликта.	2	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	2	
	Практические занятия (профессионально-ориентированное содержание) № 4. Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации.		
<b>Тема 1.6. Психологическое влияние в процессе делового общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Психологическое влияние, его средства и виды. Заражение и внушение как механизмы психологического влияния. Харизма как фактор внушения. Убеждение как вид психологического влияния. Аргументация в процессе убеждения. Правила и ошибки аргументации. Рекомендации по технике аргументации. Манипулятивные приемы в деловом общении. Организационно-процедурные приемы манипуляции. Манипулятивные приемы психологического характера, или психологические уловки. Распознавание манипулятивного воздействия и психологическая защита от него.	<b>2</b>	ОК 01, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09. ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.4
<b>Раздел 2. Профессиональная этика и деловой этикет</b>		<b>10/2</b>	
<b>Тема 2.1. Основы этики делового общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09
	Функции, роль и место этики в системе наук, в культуре человечества. Гуманистическое содержание морали и нравственности. Профессиональная этика как выражение нравственного прогресса человечества, как осознание культурно-гуманистического назначения профессии. Особенности профессиональной этики делового общения. Этика делового общения в структуре профессиональной этики. Основные понятия профессиональной этики. Основные принципы профессиональной этики. Этические ценности делового общения. Моральный кодекс делового человека. Этика государственного служащего.		

<b>Тема 2.2.</b> <b>Этикет и имидж в профессиональной культуре личности</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6/2</b>	ОК 01, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09 ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.4
	Понятие о культуре поведения и этикете. Принципы, функции, виды этикета. Правила делового этикета. Конкретные формы проявления этикета: этикет приветствия, представления, обращения; поведение в официальных учреждениях и общественных местах. Эстетика внешнего облика. Имидж специалиста, его элементы, составляющие каждого элемента. Основные виды дресс-кода. Визитные карточки.	4	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	2	
	Практические занятия (профессионально-ориентированное содержание) №5. Самопрезентация своих достоинств в процессе делового общения (Как грамотно презентовать себя?) (тренинг)		
<b>Тема 2.3.</b> <b>Деловой протокол</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
	Основы международного протокола и этикета. Государственное, служебное и протокольное старшинство. Правила организации и проведения деловых переговоров и других протокольных мероприятий. Официальные приёмы. Виды приёмов. Столовый этикет.		
<b>Самостоятельная работа</b>		4	
<b>Промежуточная аттестация</b>			
<b>Всего:</b>		34	

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

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

Реализация дисциплины предполагает наличие кабинета общественно-научных и гуманитарных предметов и дисциплин.

Учебное оборудование: рабочие места обучающихся, рабочее место преподавателя, маркерная доска.

Учебно-наглядные пособия: комплекта учебно-методических материалов и методических пособий, стенды, плакаты.

Технические средства: ноутбуки с выходом в сеть Интернет, переносной проектор, магнитофон, аудиоклонки, экран.

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

##### **3.2.1. Основные печатные издания**

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, 2022. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0.

2. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 247 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09063-5.

3. Жернакова, М. Б. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 370 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07978-4.

##### **3.2.2. Основные электронные издания\**

1. Жернакова, М. Б. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 370 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07978-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.ura.it.ru/bcode/516872> (дата обращения: 18.02.2023).

2. 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, 2023. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.ura.it.ru/bcode/516252> (дата обращения: 18.02.2023).

3. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 247 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09063-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.ura.it.ru/bcode/516222> (дата обращения: 18.02.2023)

4. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 431 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15587-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.ura.it.ru/bcode/513673> (дата обращения: 18.02.2023).

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

1. Психологический форум сайта «Мир психологии» <http://psychology.net.ru/talk>
5. Российский портал открытого образования <http://www.edu.ru/>
6. Электронная библиотека РГГУ <https://liber.rsuh.ru/ru>

7. Электронный ресурс: ЭБС «Знаниум» <http://znanium.com>
8. Электронный ресурс: ЭБС «Юрайт» <https://urait.ru>

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

**Контроль и оценка** результатов осуществляется преподавателем в процессе проведения теоретических и практических занятий, а также занятий в форме практической подготовки, направленных на формирование общих и практических компетенций:

<b>Общая/профессиональная компетенция</b>	<b>Тип оценочных мероприятий</b>
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<ul style="list-style-type: none"> <li>- устный опрос;</li> <li>- фронтальный опрос;</li> <li>- оценка контрольных работ;</li> <li>- оценка практических работ;</li> <li>- оценка тестовых заданий;</li> <li>- оценка выполнения домашних и самостоятельных работ;</li> <li>- подготовка презентаций;</li> <li>- аттестация.</li> </ul>
ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	
ОК 3 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 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	
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 1.6. Осуществлять работу по подготовке и проведению конференстных мероприятий, обеспечивать информационное взаимодействие руководителя с подразделениями и должностными лицами организации	
---	--

<i>Результаты обучения</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Методы оценки</i>
<p><b>Знания:</b></p> <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>
<p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- соблюдать требования профессиональной этики и</li> </ul>	<p>«Отлично» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов,</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- оценка результатов выполнения практической работы;</li> </ul>

<p>современного этикета;</p> <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>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>- деловые игры.</li> <li>- зачёт/ дифференцированный зачет.</li> </ul>
--	---	---