

 УТВЕРЖДАЮ  
Первый проректор  
С.В. Авдашкевич  
« 29 » июля 2023

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

*учебной дисциплины*

### ОП.13 ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Специальность СПО:	38.02.04 Коммерция (по отраслям)
Программа подготовки:	базовая
Форма обучения:	очная / заочная
Уровень образования, необходимый для приема на обучение по ППСЗ:	среднее общее образование

## **СОДЕРЖАНИЕ**

- 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ПРИЛОЖЕНИЕ 1**

**ПРИЛОЖЕНИЕ 2**

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## 1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 38.02.04 Коммерция (по отраслям).

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

учебная дисциплина входит в профессиональный учебный цикл.

## 1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

Процесс изучения дисциплины способствует формированию следующих компетенций:

Код	Содержание компетенции
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
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;
ПК 1.1	Участвовать в установлении контактов с деловыми партнерами, заключать договора и контролировать их выполнение, предъявлять претензии и санкции.
ПК 1.7	Применять в коммерческой деятельности методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен

### *Знать*

- знать сущность и психологию общения;
- знать формы делового общения;
- иметь представление о хороших и дурных манерах;
- знать основные требования служебного этикета.

### *Уметь*

- правильно строить общение, учитывая психологические особенности поведения партнера по общению;
- различать формальное и неформальное общение, прямое и косвенное общение;
- правильно использовать вербальные средства общения;
- организовать проведение деловой беседы, делового совещания, публичного выступления;
- применять правила делового этикета.

В рамках рабочей программы используются следующие активные и интерактивные формы проведения занятий: мультимедиа-презентации, дискуссии, проблемная лекция.

## 1.4. Количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 51 час, в том числе:

### *очная форма обучения*

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 34 часа;

самостоятельной работы обучающегося 17 часов.

*заочная форма обучения*

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 12 часов;

самостоятельной работы обучающегося 39 часов.

**Распределение часов вариативной части ПССЗ представлено в приложении 1.**

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

#### 2.1.1. Очная форма обучения

Вид учебной работы	Объем часов	Семестр
		3
Максимальная учебная нагрузка обучающегося (всего)	51	51
Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося (всего)	34	34
В том числе:		
Лекционные занятия (ЛЗ)	17	17
Практические занятия, семинары (ПЗ)	17	17
Самостоятельная работа обучающегося (СР)	17	17
Форма промежуточной аттестации <sup>1</sup>	ДЗ	ДЗ

#### 2.1.2. Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Объем часов	Семестр	Семестр
		1	2
Максимальная учебная нагрузка обучающегося (всего)	51	25	26
Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося (всего)	12	8	4
В том числе:			
Обзорные, установочные занятия (ЛЗ)	8	6	2
Лабораторные работы (ЛР)	-		
Практические занятия, семинары (ПЗ)	4	2	2
Самостоятельная работа обучающегося (СР)	39	17	22
Форма промежуточной аттестации <sup>1</sup>	ДЗ	-	ДЗ

<sup>1</sup> Формы промежуточной аттестации (ДЗ – дифференцированный зачет, З – зачет, Э – экзамен) указываются в соответствии с учебным планом. Если в семестре не предусмотрена промежуточная аттестация, в соответствующей ячейке таблицы указывается «–» (другие формы контроля в таблице не указываются).

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов			Заочная форма			Уровень освоения <sup>2</sup>		
		Очная форма			Заочная форма					
		Всего	в том числе		Всего	в том числе				
			ЛЗ	ПЗ + ЛР + КР		СР	ЛЗ		ПЗ + ЛР + КР	СР
<b>Раздел 1. Личность в деловом общении</b>		<b>18</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	
Тема 1.1. Индивидуально-психологические особенности личности	<b>Содержание учебного материала</b> Соотношение понятий: индивид, индивидуальность, личность. Понятие о темпераменте. Типы темперамента: сангвиник, холерик, флегматик, меланхолик. Понятие о характере. Группы черт характера. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении. Понятие конфликта. Анализ, причины возникновения конфликта. Типы конфликтных личностей. Стратегии поведения в конфликте по К. Томасу. Этапы переговорного процесса по урегулированию конфликта. Методы снятия психологического напряжения. Понятие и природа стресса. Фазы развития стресса. Дистресс. Причины и источники стресса. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>1</b>
	<b>Практические занятия</b> Решение ситуационных задач «Определение психологических особенностей типов темперамента»,								1	
	<b>Самостоятельная работа</b> 1.Соционика. 16 типов личности 2.Типология характера по Э.Кречмеру 3.Акцентуация характера.				2				6	
Тема 1.2. Психологически е стороны делового общения	<b>Содержание учебного материала</b> Подходы к определению понятия «общение». Структура, виды, функции общения. Коммуникация, интеракция, перцепция как структурные компоненты процесса общения. Эффекты межличностного восприятия. Вербальные средства общения. Невербальные средства общения: кинесика, экстралингвистика, паралингвистика, такесика, проксемика. Психологические барьеры в общении. Техника активного слушания. Методы аргументации и убеждения собеседника. Психология	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>6</b>	<b>2</b>
			4				-			

<sup>2</sup>

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

	манипуляции в общении. Виды манипуляций. Понятие психологического контакта. Приемы и методы установления. Деловое общение как социально-психологическая категория.									
	<b>Практические занятия</b> 1. Коммуникативный компонент процесса общения. 2. Перцептивный компонент процесса общения			4				-		
	<b>Самостоятельная работа</b> 1. Приемы оптимизации общения. 2. Факторы эффективной коммуникации 3. Психологические особенности публичного выступления				3					6
<b>Раздел 2. Формы делового общения</b>		<b>9</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	
Тема 2.1. Деловая беседа. Деловые переговоры. Деловое совещание.	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>3</b>
	Деловое общение как социально-психологическая категория. Формы делового общения: деловое совещание, деловые переговоры, деловая дискуссия, деловая беседа по телефону. Резюме. Собеседование.		2				2			
	<b>Практические занятия</b> 1. Решение ситуационных задач «Конфликт в сфере делового общения» 2. Резюме			6					1	
	<b>Самостоятельная работа</b> 1. Психологические особенности ведения деловой дискуссии. 2. Особенности ведения деловой переписки.				1					7
<b>Раздел 3. Особенности профессиональной этики делового общения</b>		<b>21</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>24</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>20</b>	
Тема 3.1. Этика делового общения	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>3</b>		<b>1</b>	<b>-</b>	<b>4</b>	<b>2</b>
	Основные принципы этики деловых отношений. Этические проблемы деловых отношений		-				1			
	<b>Практические занятия</b>									
	<b>Самостоятельная работа</b> 1. История этики 2. История развития делового этикета				3					4
Тема 3.2. Профессиональный этикет в деловом общении	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>19</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>3</b>
	Профессиональная этика и деловой этикет. Этические принципы делового общения. Культура общения как фактор успешности профессиональной деятельности. Имидж делового человека. Самопрезентация. Визитная карточка делового человека.		4				1			
	<b>Практические занятия</b> 1. Имидж делового человека 2. Самопрезентация			6					2	
	<b>Самостоятельная работа</b>				8					16

	1.Основные принципы современного делового этикета и протокола. 2.Основные положения делового этикета по Д. Ягеру. 3.Подготовка к дифференцированному зачету.									
<b>Дифференцированный зачет</b>		<b>3</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	
<b>Всего:</b>		<b>51</b>	<b>17</b>	<b>17</b>	<b>17</b>	<b>51</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>39</b>	



### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 1.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Для реализации учебной дисциплины требуются специальные помещения:

1. учебная аудитория для проведения лекционных, практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная специальной мебелью, компьютером с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду, техническими средствами обучения, лицензионным программным обеспечением: операционная система MS Windows, пакет офисных программ Microsoft Office, антивирусная программа.
2. специализированная аудитория: «Кабинет социально-экономических дисциплин», оснащенная специальной мебелью, компьютером с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду, техническими средствами обучения и демонстрационными материалами, операционная система MS Windows, пакет офисных программ MS Office, антивирусная программа.
3. помещение для самостоятельной работы, оснащенное специальной мебелью, компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду, лицензионным программным обеспечением: операционная система MS Windows, пакет офисных программ MS Office, антивирусная программа.

#### 3.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение

##### Основная 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 978-5-534-15587-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/508917>
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. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/493942>
3. Кольшклина, Т. Б. Деловая культура: учебное пособие для среднего профессионального образования / Т. Б. Кольшклина, И. В. Шустина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 145 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15388-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/499011>
4. Лавриненко, В. Н. Деловая культура : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 110 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16814-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531736>

##### Дополнительная литература:

1. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 161 с. — (Профессиональное образование). —

ISBN 978-5-534-10547-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495457>

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, 2022. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/493968>
3. 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. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/493942>

#### Периодические издания

1. Общество, экономика, управление [Электронный ресурс] : журнал. – Режим доступа: [https://www.elibrary.ru/title\\_about\\_new.asp?id=66051](https://www.elibrary.ru/title_about_new.asp?id=66051)
2. Локус: люди, общество, культуры, смыслы [Электронный ресурс] : журнал. – Режим доступа: [https://www.elibrary.ru/title\\_about\\_new.asp?id=56542](https://www.elibrary.ru/title_about_new.asp?id=56542)
3. Культурный код [Электронный ресурс] : журнал. – Режим доступа: [https://www.elibrary.ru/title\\_about\\_new.asp?id=69951](https://www.elibrary.ru/title_about_new.asp?id=69951)

#### Базы данных и информационные справочные системы

1. iBooks.ru : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. <https://ibooks.ru>
2. Электронно-библиотечная система СПБУТУиЭ : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. <https://libume.ru/>
3. Юрайт : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. <https://www.urait.ru>
4. eLibrary.ru : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. <https://www.elibrary.ru>
5. Лань : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. <https://e.lanbook.com>.

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

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-знать сущность и психологию общения;</li> <li>-знать формы делового общения;</li> <li>-иметь представление о хороших и дурных манерах;</li> <li>-знать основные требования служебного этикета.</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Оценка результатов практических занятий,</li> <li>Устный фронтальный и индивидуальный опрос</li> <li>Оценка результатов тестирования</li> <li>Оценка рефератов, других творческих работ обучающихся, в том числе</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>-правильно строить общение, учитывая психологические особенности поведения партнера по общению;</li> <li>-различать формальное и неформальное общение, прямое и косвенное общение;</li> <li>-правильно использовать вербальные средства общения;</li> <li>-организовать проведение деловой беседы, делового совещания, публичного выступления;</li> <li>-применять правила делового этикета.</li> </ul>	<p>компьютерных презентаций по темам</p> <p>Выполнение дополнительных заданий по собственной инициативе обучающихся</p>
--	---

Фонд оценочных средств представлен в Приложении 2.

Приложение 1

Наименование разделов и тем	Требования к результатам освоения дисциплины, включая дополнительные требования	Распределение часов вариативной части		
		Очная форма		Заочная форма
		Максимальная учебная нагрузка (всего)	Обязательная учебная нагрузка (всего)	Максимальная учебная нагрузка (всего)
<p><b>Раздел 1. Личность в деловом общении</b></p> <p><b>Раздел 2. Формы делового общения</b></p> <p><b>Раздел 3. Особенности профессиональной этики делового общения</b></p>	<p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-знать сущность и психологию общения;</li> <li>-знать формы делового общения;</li> <li>-иметь представление о хороших и дурных манерах;</li> <li>-знать основные требования служебного этикета.</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-правильно строить общение, учитывая психологические особенности поведения партнера по общению;</li> <li>-различать формальное и неформальное общение, прямое и косвенное общение;</li> <li>-правильно использовать вербальные средства общения;</li> <li>-организовать проведение деловой беседы, делового совещания, публичного выступления;</li> <li>-применять правила делового этикета.</li> </ul>	48	32	48
<b>Всего</b>		48	32	48