

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Сафонов Евгений Николаевич
Должность: И. о. директора филиала
Дата подписания: 27.05.2026 23:29:27
Уникальный программный ключ:
b97de5ad5173631fbb00305389c575d5aa20



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ФИЛИАЛ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО АВТОНОМНОГО
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
В Г. ДОМОДЕДОВО МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**
Филиал ФГАОУ ВО «РГГУ» в г. Домодедово

Отделение среднего профессионального образования

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОПЦ.03 Профессиональная этика и основы делового общения

Специальность:

46.02.01

Документационное обеспечение управления и архивоведение

Квалификация специалистов среднего звена:

Специалист по документационному обеспечению управления и
архивному делу

Домодедово

2026 год

УТВЕРЖДЕНА
Предметной (цикловой)
комиссией профессионального цикла по
специальности 46.02.01
Документационное обеспечение
управления и архивоведение
Протокол № 2
от “04” апреля 2026 г.

Разработана на основе требований
Федерального государственного
образовательного стандарта
среднего профессионального
образования (ФГОС СПО) по
специальности 46.02.01
Документационное обеспечение
управления и архивоведение

Составитель Власова И.Г. – преподаватель отделения СПО

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**
- 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОПЦ.03 ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ОСНОВЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

1.1. Общая характеристика рабочей программы учебной дисциплины

Рабочая программа дисциплины является частью основной 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:

Учебная дисциплина «ОПЦ.03 Профессиональная этика и основы делового общения» является обязательной частью общепрофессионального цикла ОП в соответствии с ФГОС СПО по специальности 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведения.

Дисциплина «Профессиональная этика и основы делового общения» входит в общепрофессиональный цикл и направлена на формирование следующих общих компетенций (ОК) и профессиональных компетенций (ПК)

Код	Наименование результата обучения
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	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 1.1	Осуществлять приём-передачу управленческой информации с помощью средств информационных и коммуникационных технологий
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 конференционных мероприятий, обеспечивать информационное взаимодействие руководителя с подразделениями и должностными лицами организации

1.3. Цель и планируемые результаты освоения 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.

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01	- следовать принципам	- правила проведения деловых переговоров;
ОК 02	управления;	- этика делового общения;
ОК 03	- управлять конфликтами и	- правила речевого этикета;
ОК 04	стрессами в процессе	- правила поддержания и развития
ОК 05	профессиональной деятельности;	межличностных отношений;
ОК 06	- устанавливать жизненные	- этикет и основы международного
ОК 09	планы;	протокола;
ПК 1.1	- обосновывать выбор	- правила сервировки чайного
ПК 1.2	необходимой информации для	(кофейного) стола;
ПК 1.3	выполнения профессиональных	- актуальный профессиональный и
ПК 1.4	задач, профессионального и	социальный контекст, в котором
ПК 1.6	личностного развития;	приходится работать и жить;
	- работать в коллективе и	- основные источники информации и
	команде, эффективно общаться с	ресурсы для решения задач и
	коллегами, руководством;	проблем в профессиональном и/или
	- брать на себя ответственность	социальном контексте;
	за работу членов команды	- содержание актуальной
	(подчиненных), результат	нормативно-правовой документации;
	выполнения задания.	- психологические основы
	- устанавливать и поддерживать	деятельности коллектива;
	коммуникации в процессе	- психологические особенности
	делового общения с помощью	личности;
	средств информационных и	- особенности социального и
	коммуникационных технологий;	культурного контекста;
	- сглаживать конфликтные и	- сущность гражданско-
	сложные ситуации	патриотической позиции,
	межличностного	общечеловеческих ценностей;
	взаимодействия;	- значимость профессиональной
	- соблюдать служебный этикет;	деятельности по профессии
	- встречать посетителей,	(специальности);
	получать первичную	- стандарты
	информацию о посетителях;	антикоррупционного поведения и
	- сервировать чайные (кофейные)	последствия его нарушения.
	столы в офисе;	
	- согласовывать встречи и	
	мероприятия и вносить	
	информацию в планировщик	
	(органайзер);	

	<ul style="list-style-type: none">- выбирать оптимальные способы внешнего и внутреннего информирования о планируемых мероприятиях;- согласовывать с принимающей стороной протокол планируемых мероприятий и формировать программу деловой поездки;- организовывать процесс подготовки и проведение конферентного мероприятия индивидуально и в составе рабочей группы;- соблюдать этикет и основы международного протокола;- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;- определять необходимые источники информации;- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;- определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования организовывать работу коллектива и команды;- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности грамотно излагать свои мысли проявлять толерантность в рабочем коллективе;- описывать значимость своей профессии (специальности);- применять стандарты антикоррупционного поведения.	
--	--	--

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы учебной дисциплины	120
в т.ч. в форме практической подготовки	88
в т. ч.:	
теоретическое обучение	44
практические занятия	44
<i>Самостоятельная работа</i>	28
Промежуточная аттестация в форме экзамена	4

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		42/42	
Тема 1. Профессиональная этика: сущность, основные категории, генезис и классификация видов	Содержание учебного материала	18	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.	6	
	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		
Практические занятия. Понятие этики как науки и явления духовной культуры. Правовая и этическая регламентация служебного поведения государственных служащих. Понятие об этике. Мораль в системе регуляторов поведения. История этики и нормативные образцы личности. Виды этики. Внешняя и самооценка этичности специалиста	6		
	Самостоятельная работа. Подготовить эссе на тему «Роль образования в развитии морально-этических принципов специалиста». Подготовить доклады по предложенным темам.	6	
Тема 2. Этикет и имидж в профессиональной культуре личности	Содержание учебного материала	18	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.	6	

	3. Эстетика внешнего облика. Имидж специалиста, его элементы, составляющие каждого элемента. Основные виды дресс-кода.		ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.4
	В том числе практических и лабораторных занятий		
	Практические занятия. Визитная карточка. Правила оформления и использования. Визитки: формы и виды визиток. Правила международного этикета оформления визиток. Правила вручения визиток. Международные требования к визитным карточкам. Общение с помощью визитных карточек в процессе делового общения. Значение визитных карточек в деловом общении	6	
	Самостоятельная работа. Подготовить презентации: Правила оформления визитных карточек. Как правильно принять визитную карточку. Как правильно вручать визитную карточку. Основы международного этикета делового общения с использованием визитных карточек. Оформление визитных карточек. Сделать свою визитную карточку.	6	
Тема 3 Деловой протокол	Содержание учебного материала	6	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09 ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.6
	1. Основы международного протокола и этикета. Государственное, служебное и протокольное старшинство. 2. Правила организации и проведения деловых переговоров и других протокольных мероприятий. Официальные приёмы. Виды приёмов. Столовый этикет.	6	
Раздел 2. Основы делового общения		38/38	
Тема 4 Этические нормы деловой коммуникации	Содержание учебного материала	20	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4
	1. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения. 2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона). Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Психологические механизмы восприятия.	8	

	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.		
	В том числе практических и лабораторных занятий		
	Практические занятия. Анализ практических ситуаций управленческой этики. Формы делового общения и их характеристики. Деловая беседа. Правила ведения беседы. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений	8	
	Самостоятельная работа. Специфические особенности профессионально этики в России и за рубежом. Этические нормы в деловом взаимодействии, национальный компонент. Деловые контакты и культурная среда. Специфика деловых отношений в разных странах. Типы переменных, существенно влияющих на практику бизнеса. Физические особенности людей. Специфические характеристики поведения. Коммуникации. Проблема адаптации к системе ценностей, обычаям, этическим нормам других стран	4	
Тема 5 Конфликты и способы их предупреждения и разрешения	Содержание учебного материала	18	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. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.	6	
	В том числе практических и лабораторных занятий		
	Практические занятия. Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации. Предпосылки возникновения конфликта в процессе общения. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Конфликты в личностно-эмоциональной сфере. Правила поведения в ситуации конфликта. Типы конфликтных личностей	6	
	Самостоятельная работа. Типология конфликтов. Методы разрешения конфликтов. Диагностика конфликтов. Стили поведения человека в конфликте.	6	

	Позитивные стороны конфликта. Негативные последствия конфликтов. Пути выхода из конфликта. Конфликты в межличностном и профессиональном общении. Нейтрализация конфликта		
Раздел 3. Психологические основы делового общения.		36/36	
Тема 1. Психологические основы делового общения	Содержание учебного материала		
	Коммуникации в деловом общении	4	ОК 01, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09.
	Интерактивный компонент делового общения. Перцепция в деловом общении	4	
	В том числе практических и лабораторных занятий		ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.4
Практическое занятие. Проведение студентами игры по теме "Интерактивный компонент делового общения". Устный опрос на тему "Перцепция в деловом общении"	6		
	Самостоятельная работа. Стиль самоутверждения личности в общении. Влияние самооценки на содержание и способы общения. Проблема застенчивости в психологии общения. Феноменология застенчивости. Повышенная склонность к самоанализу у застенчивых людей. Распознавание застенчивости. Причины застенчивости. Основные способы психопрофилактики застенчивости. Развитие уверенности в себе как фактор оптимизации общения. Социально-психологическая характеристика конфликтов. Типология конфликтов. Управление конфликтной ситуацией. Стратегии и алгоритм разрешения конфликтов. Психологическая коррекция конфликтного общения. Способы предъявления претензий сотрудникам и критики подчиненных	6	
Тема 2. Этические основы деятельности архивариусов, секретарей, архивистов, делопроизводителей	Содержание учебного материала		ОК 01, ОК 2 ОК 3 ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09. ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3 ПК 1.4
	Кодекс архивиста, кодекс корпоративного секретаря.	4	
	Должностная инструкция «Специалиста по организационному и документационному обеспечению управления организацией»	4	
	В том числе практических и лабораторных занятий.		
	Практическое занятие. Анализ должностной инструкции секретаря (архивиста, делопроизводителя) с позиций профессиональной этики	4	

Промежуточная аттестация в форме экзамена	4	
Всего:	120/88	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета «Профессиональная этика и основы делового общения»

Оборудование учебного кабинета:

Стандартная учебная мебель:

Стол письменный;

Столы ученические;

Стул офисный;

Стулья ученические;

Доска аудиторная;

Кафедра.

Демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия:

Стенды

Оборудование, технические средства обучения:

ПК;

Проектор;

Экран.

Программное обеспечение:

1. Desktop School ALNG LicSAPk MVL.

a. Office ProPlus All Lng Lic/SA Pack MVL Partners in Learning

b. Windows 8/

2. Интернет-браузеры Google Chrome, Firefox.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основная литература

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://urait.ru/bcode/474773>.

2. 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 978-5-534-11048-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477850>.

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://urait.ru/bcode/474137>.

4. 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://urait.ru/bcode/474165>.

Дополнительная литература

1. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования Бороздина Г.В., Кормнова Н.А.; под общей редакцией Бороздиной Г.В. М.: Издательство Юрайт, 2023. — 463 с. — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469702>

2. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 161 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10547-6. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475816>

Интернет-ресурсы

1. Эффективное общение - <http://psyfactor.org/lybr2-3.htm>;
2. Психология общения
http://studme.org/1056041225108/psihologiya/psihologiya_obscheniya;
3. Психология общения - <http://www.dgr.ru/psychology/otvety/19>.
4. <http://www.iprbookshop.ru/> - электронно-библиотечная система
5. <https://znanium.com> - электронно-библиотечная система
6. <https://urait.ru> – электронно-библиотечная система

Состав программного обеспечения (ПО), современных профессиональных баз данных БД и информационно-справочные систем (ИСС) (2026 г.)

№	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	Windows server 2012	https://www.microsoft.com	Лицензионное
2	Microsoft office 2010/2013	https://www.microsoft.com	Лицензионное
3	КОМПАС-3D LT	https://kompas.ru/kompas-3d-lt/about/	Свободно распространяемое
4	GIMP	https://www.gimp.org/	Свободно распространяемое
5	Notepad++	https://notepad-plus-plus.org/	Свободно распространяемое
6	PDF24 Creator	https://www.pdf24.org/ru/	Свободно распространяемое
7	app.diagrams.net	https://app.diagrams.net/	Свободно распространяемое
8	Geany (with Python 3.12)	https://geany.org/ https://www.python.org/	Свободно распространяемое
9	Visual Paradigm Community Edition	https://www.visual-paradigm.com/editions/community/	Свободно распространяемое
10	Яндекс Телемост	https://telemost.yandex.ru/	Свободно

			распространяемое
11	КонсультантПлюс	https://www.consultant.ru/	Лицензионное

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечивается индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечной системе и электронной информационно-образовательной среде.

3.3. Особенности реализации учебной дисциплины для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Организация учебного процесса, в том числе промежуточной аттестации для студентов имеющих ограниченные возможности здоровья и (или) инвалидов осуществляется с учетом особенностей их психофизического развития, их индивидуальных возможностей и состояния здоровья (далее - индивидуальных особенностей).

Создание безбарьерной среды направлено на потребности следующих категорий инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья: с нарушениями зрения; с нарушениями слуха; с ограничением двигательных функций.

Предусмотрена возможность альтернативных устройств ввода информации: специальная операционная система Windows, такая как экранная клавиатура, с помощью которой можно вводить текст, настраивать действия Windows при вводе с помощью клавиатуры или мыши. Для слабослышащих студентов имеется в наличии звукоусиливающая аппаратура, мультимедийные средства и видеоматериалы.

Обучающиеся инвалиды, как и все остальные студенты, могут обучаться по индивидуальному учебному плану в установленные сроки с учетом особенностей и образовательных потребностей обучающегося.

Вся образовательная информация, представленная на официальном сайте университета, соответствует стандарту обеспечения доступности web-контента (WebContentAccessibility). Веб-контент доступен для широкого круга пользователей с ограниченными возможностями здоровья. В университете установлена лицензионная программа Website x5 free 10 (программа для бесплатного создания сайтов).

При необходимости для прохождения учебной практики имеется возможность создания рабочего места в учебном корпусе.

Для лиц, имеющих ограниченные возможности здоровья и инвалидов, по их желанию, разрабатывается индивидуальный учебный план с учетом особенностей их психофизического развития и состояния здоровья. Инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, предусмотрено создание адаптированных фондов оценочных средств, для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, позволяющих оценить достижение ими запланированных результатов обучения и уровень сформированности компетенций. Форма проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов может устанавливаться с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.) При необходимости им может быть предоставлено дополнительное время для подготовки ответа на зачете.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ 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:

Общая/ профессиональная компетенция	Тип оценочных мероприятий
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<ul style="list-style-type: none"> - устный опрос; - фронтальный опрос; - оценка контрольных работ; - оценка практических работ; - оценка тестовых заданий; - оценка выполнения домашних и самостоятельных работ; - подготовка презентаций; - экзамен
ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	
ОК 03 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 1.1 Осуществлять приём-передачу управленческой информации с помощью средств информационных и коммуникационных технологий	
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 конференционных мероприятий, обеспечивать информационное	

взаимодействие руководителя с подразделениями и должностными лицами организации	

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины		
<p>основы деловой этики, этикета и культуры делового общения;</p> <p>особенности профессиональной этики служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций;</p> <p>взаимосвязь общения и деятельности;</p> <p>цели, функции, виды и уровни общения;</p> <p>техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</p> <p>этические принципы общения;</p> <p>источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.</p> <p>приемы саморегуляции в процессе общения</p>	<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>	<p>устный или тестовый контроль теоретических знаний;</p> <p>оценка результатов выполнения практической работы;</p> <p>анализ и оценка решений проблемных ситуаций.</p> <p>защита самостоятельной работы;</p> <p>деловые игры.</p>
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины		

<p>соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета;</p> <p>соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей;</p> <p>организовывать деловые беседы, совещания и переговоры;</p> <p>реализовывать принципы эффективного делового общения;</p> <p>применять технику и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</p> <p>использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>	<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>	<p>оценка результатов выполнения практической работы; деловые игры.</p> <p>зачёт/ дифференцированный зачет.</p>
---	---	---

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Перечень вопросов к промежуточной аттестации по учебной дисциплине «Профессиональная этика и основы делового общения» (экзамен)

1. Этика как наука. Понятие морали и нравственности.
2. Предмет и функции этики. Место этики в системе наук.
3. Специфика деловой этики. Предмет деловой этики.
4. Этический кодекс. Виды и содержание этических кодексов.

5. Профессионально важные качества личности как составляющая деловой этики специалиста.
6. Понятие общения, его сущность и движущие силы.
7. Цели и содержание делового общения.
8. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная компоненты общения.
9. Функции и виды делового управленческого общения.
10. Слушание в общении. Умение слушать как необходимое условие понимания позиции партнера. Виды слушания. Ошибки слушания.
11. Виды коммуникации. Коммуникативные барьеры. Коммуникативная компетентность.
12. Чувства и эмоции в деловом общении.
13. Стратегии взаимодействия и позиции во взаимодействии.
14. Механизмы и эффекты социального познания.
15. Классификация групп. Социальная и социально-психологическая структура группы.
16. Основные характеристики коллектива. Его формирование и управление.
17. Социальное влияние и конформизм.
18. Конфликт, его природа и сущность. Функции и структурные элементы конфликтов. Стадии конфликта, способы разрешения.
19. Управление конфликтом. Тактика воздействия на конфликтующие стороны. Стратегия и модели разрешения конфликтов.
20. Особенности проведения деловых переговоров. Культура проведения переговоров.
21. Совещания в профессиональной деятельности. Искусство управления деловым совещанием.
22. Речевое поведение в беседе: стратегия и тактика. Социальные и коммуникативные роли говорящих.
23. Сущность и особенности невербального общения. Невербальные средства общения.
24. Психологические особенности общения по телефону.

