

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

Государственное бюджетное профессиональное образовательное
учреждение Архангельской области
«Архангельский педагогический колледж»
(ГБПОУ АО «Архангельский педколледж»)

РАССМОТРЕНО И
ОДОБРЕНО
на заседании ПЦК общих и
гуманитарных и
социально-экономических
дисциплин
Протокол № 9
от «16» мая 2022 г.
Заведующий ПЦК
А.С. Пуртова

РЕКОМЕНДОВАНО
к утверждению экспертным
советом Архангельского
педколледжа
Протокол № 6
от «24» мая 2022 г.
Председатель экспертного
совета: *Н.Ю. Ульянова*

УТВЕРЖДАЮ
Директор
Архангельского
педколледжа

Л.А. Перова
«15» июня 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОУП 16 Деловой этикет

Архангельск 2022

Программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение

Организация-разработчик: ГБПОУ АО «Архангельский педколледж»

Разработчики: Булатова М.А., преподаватель
Цветкова С.М., преподаватель

СОДЕРЖАНИЕ

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

1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины реализуется в пределах основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение, относящейся к укрупненной группе – 46.00.00 История и археология.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в образовательных учреждениях среднего профессионального образования, в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке секретарей, документоведов.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: общепрофессиональный цикл.

1.3. Цели и задачи дисциплины - требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- давать характеристику основным этикетным качеством человека, применять правила соблюдения этикета в общественных местах;
- выявлять характерные особенности имиджа человека, определять личностную стилистическую и колористическую типизацию и подбирать соответствующий стиль персонального образа, соблюдать этикетные правила вербального и невербального общения;
- применять правила этикета по стилю и оформлению различных видов письменного делового общения, при разрешении конфликтных ситуаций, составлять алгоритм телефонного разговора при различных деловых ситуациях;
- определять декоративное и цветовое оформление офисных помещений, соблюдая правила этикета служебных помещений;
- действовать в различных жизненных ситуациях в рамках и по правилам гостевого этикета, применять полученные знания по основам столового и подарочного этикета на практике;
- давать понятие деловому протоколу и международному этикету, определять на основе правил делового этикета и национальных традиций особенности приема иностранных гостей, соблюдать (условно) правила делового этикета при организации деловых командировок в другие страны.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- определения и сущность основных терминов и понятий дисциплины;
- основные этикетные требования к одежде и внешнему облику делового мужчины, женщины;

- этикетные правила вербального и невербального общения; принципы, виды, формы, составные элементы приветствия, представления, титулирования, обращения, извинения; правила комплимента и критики;
- правила служебных отношений между коллегами, руководителем и подчиненными, мужчиной и женщиной, с клиентами; этикетные способы и правила поведения в конфликтных ситуациях, разрешения конфликтов;
- правила делового этикета к выступлению на различных конференционных мероприятиях; правила этикета к телефонному разговору; правила делового этикета по стилю и оформлению различных видов письменного делового общения;
- этикетные критерии оценки эффективности организации рабочих мест; эстетические и гигиенические требования к составляющим средового имиджа;
- правила поведения за столом во время приемов и правила подарочного этикета;
- функции, главные принципы, нормы и правила дипломатического протокола; национальные особенности делового общения и этикета народов разных стран; особенности приема иностранных гостей с соблюдением правил делового этикета и национальных традиций (на примере 2-3 стран).

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 60 часов, в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 40 часов;
- самостоятельной работы обучающегося 20 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	60
Обязательная аудиторная нагрузка (всего)	40
в том числе:	
практические занятия	20
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	20
<i>Итоговая аттестация в форме зачёта</i>	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Деловой этикет»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Введение		2	
Тема 1.1. Задачи и содержание дисциплины. Основные понятия	Содержание учебного материала	2	
	1 «Деловой этикет» как учебная дисциплина.		/
	2 Формы регулирования поведения человека в современном обществе.		1
	3 История этикета. Роль этикета в развитии современного общества.		1
	4 Эстетика поведения. Соблюдение этикета в общественных местах.		1
	5 Структура, функции, формы и виды этикета.		1
	6 Правила и принципы этикета.		1
	7 Деловой этикет как самый молодой этикет.		1
	Самостоятельная работа	2	
- Работа с литературой и раздаточным материалом. Выписать краткие исторические сведения об этикете. - Подготовка ответов на вопросы: СпЛ 1, С. 35-37, 131-132. Подготовка к обсуждению.			
Раздел 2. Имидж делового человека		28	
Тема 2.1. Имидж и его составляющие	Содержание учебного материала	8	
	1 Взаимосвязь понятий «культура», «поведение», «этикет», «имидж»		2
	2 Устройство на работу.		2
	3 Искусство нравиться. Этикетные качества.		2
	4 Имидж и его смысловые значения. Виды имиджа. Правила создания имиджа.	2	
	В том числе практические занятия	4	
	1 Выявление и оценка этикетных качеств человека, характерных особенностей его имиджа (по характеристике, иллюстрации).	2	
	2 Проектирование собственного делового имиджа, дресс-кода сотрудника организации	2	
	Самостоятельная работа	2	
	- Работа с литературой и раздаточным и иллюстративно-наглядным материалом: чтение и анализ. Подготовка к обсуждению. - Тестирование.		
Тема 2.2. Невербальный этикет и кинетический имидж	Содержание учебного материала	8	
	1 Невербальное общение.		
	2 Зрительные контакты.		2
	3 Личное пространство. Зоны общения.		2
	4 Этикетные правила невербального общения.		2
	5 Основы персонологии.	2	
	В том числе практические занятия	4	
	1 Выявление характерных особенностей кинетического имиджа и соблюдению этикетных правил невербального общения.	2	
	2 Формирование благоприятного кинетического имиджа.	1	
3 Установление личного пространства в процессе общения в различных ситуациях	1		

	Самостоятельная работа Работа с литературой и раздаточным и иллюстративно-наглядным материалом: чтение и анализ. Подготовка к обсуждению. Подготовка сообщения по теме (презентация). Работа по рисункам в мини-группах. Подготовка ответов на вопросы (СпЛ 1, С. 47)	2	
Тема 2.3. Внешность как элемент имиджа	Содержание учебного материала	6	
	1 Одежда как элемент имиджа.		2
	2 Основы стилистики.		2
	3 Стиль и имидж.		2
	4 Аксессуары, украшения и дополнения к костюму.		2
	5 Прическа, косметика, макияж, парфюмерия.		2
	6 Основы колористики.		2
	7 Рекомендации стилистов во типам женского лица.		2
	В том числе практические занятия	2	
	1 Определение личного колортипа.	1	
	2 Определение женского стиля по его характеристике и личной стилистической идентификации.	1	
	Самостоятельная работа Работа с литературой и раздаточным и иллюстративно-наглядным материалом: чтение и анализ. Подготовка к обсуждению. Составление словаря определений. Работа с таблицей групп цветов по видам колортипов. Тестирование.	2	
Тема 2.4. Вербальный имидж и речевой этикет	Содержание учебного материала	6	
	1 Вербальный имидж.		2
	2 Речевой этикет		2
	3 Этикет приветствия, представления, титулирования, обращения, извинения в деловой сфере.		2
	4 Комплимент: общая характеристика, сравнения с лестью.		2
	5 Критика: ее этические и этикетные аспекты.		2
	В том числе практические занятия	2	
	1 Определение этикетных правил приветствия, представления, обращения к другому человеку, извинения.	1	
	2 Выявление соблюдения этикетных правил комплимента и критики в деловом общении.	1	
	Самостоятельная работа Работа с литературой и раздаточным и иллюстративно-наглядным материалом: чтение и анализ. Подготовка к обсуждению. Дополнение конспекта «Принципы, виды, формы, составные элементы приветствия, представления, титулирования, обращения, извинения». Разработка общих подходов к оценке вербального имиджа и речевого этикета. Подготовка ответов на вопросы (СпЛ 1, С. 95).	2	
	Раздел 3. Особенности делового этикета	18	
Тема 3.1 Этикет деловых коммуникаций	Содержание учебного материала	8	
	1 Сущность коммуникаций, ее виды, способы.		2
	2 Деловое общение, его виды, типы и средства.		2
	3 Деловой этикет и деловое общение.		2
	4 Этикет служебных взаимоотношений.		2
	5 Бизнес-этикет		2
	6 Этикетные правила поведения в конфликтных ситуациях		2

	7	Этикет телефонного разговора		2
	8	Этикет проведения конферентных мероприятий		2
	9	Этикет письменного делового общения		2
	10	Правила делового этикета работы в компьютерных сетях		2
	11	Правила делового этикета работы в командировках		2
	В том числе практические занятия		2	
	1	Деловая игра: «Использование правил этикета в различных ситуациях делового общения (анализ, проигрывание конкретных деловых ситуаций: телефонный разговор, общение на разных уровнях, обращение с жалобой и др.)»	1	
	2	Деловая игра: «Конфликт в профессиональной среде и этикетные правила его урегулирования» (анализ, проигрывание конкретных деловых ситуаций)	1	
	Самостоятельная работа		2	
		- Составление словаря основных понятий темы. Подготовка тезисов по основным положениям темы (по выбору). - Разработка деловой ситуации по ведению переговоров с партнерами и деловых бесед с клиентами конкретного предприятия. - Описание деловой ситуации производственного конфликта и предложение этических и этикетных мер по его урегулированию		
Тема 3.2 Этикет служебных помещений	Содержание учебного материала		4	
	1	Средовой имидж, его составляющие		2
	2	Организация рабочего места и имидж		2
	3	Интерьер как составляющая средового имиджа		2
	4	Оборудование офисных помещений и кабинетов. Декоративное оформление		2
	5	Цветовое оформление офисных помещений. Освещение. Озеленение		2
	6	Эстетические и гигиенические требования к составляющим средового имиджа		2
		В том числе практические занятия		2
	1	Проектирование интерьера офисного помещения	2	
Тема 3.3. Этикет деловых приемов	Содержание учебного материала		6	
	1	Роль деловых приемов в развитии и обеспечении эффективности деловых отношений		2
	2	Столовый этикет. Поведение за столом во время приемов		2
	3	Гостевой этикет		2
	4	Подарочный этикет		2
	В том числе практические занятия		2	
	1	Выявление элементов гостевого этикета Определение элементов столового этикета: складывание салфеток	1	
	2	Определение элементов подарочного этикета. оформление или изготовление подарка (работа по выбору). Составление приглашение на деловой прием	1	
Самостоятельная работа		2		
	- Работа с раздаточным и наглядным материалом: чтение и анализ, обсуждение			
	- подготовка ответов на вопросы по столовому этикету: СпЛ 1, с.161-163; по гостевому этикету: СпЛ 1, с.192-194			
Раздел 4. Дипломатический протокол и международный этикет			10	
Тема 4.1. Дипломатический протокол	Содержание учебного материала		4	
	1	Международное общение		2
	2	Дипломатический протокол. история дипломатического протокола		2

	3	Функции, принципы и нормы дипломатического протокола		2
	4	Дипломатическое титулирование		2
	5	Дипломатический протокол в России.		2
	6	Дипломатический прием.		2
	7	Международный этикет как регламентация неофициальных контактов между представителями разных народов.		2
	Самостоятельная работа		2	
	- Работа с раздаточным и наглядным материалом: чтение и анализ, обсуждение.			
	- Дополнение конспекта по теме.			
Тема 4.2. Особенности делового общения и этикета у народов разных стран	Содержание учебного материала		6	
	1	Особенности национальной истории и культуры, национального характера.		2
	2	Особенности делового общения и этикета у народов разных стран.		2
	3	Особенности приема иностранных гостей с соблюдением правил делового этикета и национальных традиций.		2
	4	Особенности соблюдения правил делового этикета при организации деловых командировок в другие страны.		2
	В том числе практические занятия		2	
	1	Соблюдение правил приема иностранных гостей на основе правил делового этикета и национальных традиций.	1	
	2	Соблюдение правил делового этикета при организации деловых командировок в другие страны (условно).	1	
	Самостоятельная работа		4	
	- Работа с раздаточным и наглядным материалом: чтение и анализ, обсуждение.			
- Подготовка ответов на вопросы.				
			<i>Зачет</i>	2

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета делового этикета.

Оборудование учебного кабинета: доска, парты, стулья.

Технические средства обучения: мультимедиа проектор, ноутбук.

Средства обучения: схематичный и табличный раздаточный материал; комплекты заданий с иллюстративно-наглядным материалом.

3.2. Информационное обеспечение обучения. Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Дусенко, С.В. Профессиональная этика и этикет: Учебное пособие для студ. учреждений высш. проф. образования / С.В. Дусенко. - М.: ИЦ Академия, 2012. - 224 с
2. Кузнецов, И. Н. Деловой этикет: учебное пособие / И. Н. Кузнецов. – М.: ИНФРА-М, 2011. – 348 с. – (Высшее образование).
3. Кузнецов, И. Н. Современный этикет / И. Н. Кузнецов. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2015. – 496 с.
4. Курочкина И.Н. Этикет для детей и взрослых: Учеб. Пособие для студ. высш.пед. учеб. заведений. М.: Издательский центр «Академия», 2001. -256 с.
5. Ладатко, Л.В. Этика и культура управления: учеб. Для студ. Образоват. Учрежд. СПО / Л.В. Ладатко. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2006. - 317 с. - (Среднее профессиональное образование).
6. Психология и этика делового общения: учеб. Для студ. Вузов / под ред. В.Н. Лавриненко. - 5-е изд., перераб. и доп. - М., 2007. - 415 с. (ГРИФ)

Дополнительные источники:

1. Бороздина, Г.В. Психология делового общения: учебник / Г.В. Бороздина. - 2-е изд. - М.: ИНФРА-М, 2002. - 294 с.: ил. - (Высш.образование)
2. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений: Учеб.пособие. - М.: Финансы и статистика, 2001. - 208 с.: ил.
3. Каменская Е.Н. Психология и этика делового общения. - Ростов н/Д: Феникс, 2004. - 224 с.
4. Кондратьева С.И., Маслова Е.Л. Деловая переписка: Учебное пособие. - М.: Издательско-книготорговый центр «Маркетинг», 2001. - 40 с.
5. Коэн, Д. Язык жестов для лучшего взаимопонимания / Дэвид Коэн. - М.: Эксмо, 2002. - 172 с.: ил. - (Психология успеха)

Интернет-ресурсы:

1. Сайт: www.zipsites.ru/books/psy_etika_ob/ Лавриненка В.Н. Психология и этика делового общения: М., 2007.
2. Сайт: <http://shop.top-kniga.m/books/item/in/330851/> Усов В.В. Деловой этикет. - М.: Издательство Академия, 2008.

7. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>Освоенные умения: давать характеристику основным этикетным качествам человека, применять правила соблюдения этикета в общественных местах;</p>	<p>- устный опрос по теме: 1.1.; - самостоятельная работа по теме: 1.1.; - зачет.</p>
<p>выявлять характерные особенности имиджа человека, определять личностную стилистическую и колористическую типизацию и подбирать соответствующий стиль персонального образа, соблюдать этикетные правила вербального и невербального общения;</p>	<p>- устный опрос; практические занятия по темам: 2.1., 2.2., 2.3., 2.4.; самостоятельная работа по темам: 2.1., 2.2., 2.3., 2.4.</p>
<p>применять правила этикета по стилю и оформлению различных видов письменного делового общения, при разрешении конфликтных ситуаций, составлять алгоритм телефонного разговора при различных деловых ситуациях;</p>	<p>- устный опрос; практические занятия по теме: 3.1.; - самостоятельная работа по теме: 3.1.</p>
<p>определять декоративное и цветовое оформление офисных помещений, соблюдая правила этикета служебных помещений.</p>	<p>- устный опрос; практические занятия по теме: 3.2.; - зачет.</p>
<p>действовать в различных жизненных ситуациях в рамках и по правилам гостевого этикета, применять полученные знания по основам столового и подарочного этикета на практике;</p>	<p>- устный опрос; практические занятия по теме: 3.3.; - самостоятельная работа по теме: 3.3.; - зачет.</p>
<p>давать понятие деловому протоколу и международному этикету, определять на основе правил делового этикета и национальных традиций особенности приема иностранных гостей, соблюдать (условно) правила делового этикета при организации деловых командировок в</p>	<p>- устный опрос; практические занятия по темам: 4.1., 4.2.; самостоятельная работа по темам: 4.1., 4.2.; - зачет.</p>

<p>Усвоенные знания: определения и сущность основных терминов и понятий дисциплины;</p>	<p>- устный опрос; практические занятия по темам: 1.1, 2.1., 2.2., 2.3, 2.4., 3.2; - самостоятельная работа по темам: 1.1, 2.1., 2.2., 2.3, 2.4. - зачет</p>
<p>общую характеристику основных женских стилей; основные этикетные требования к одежде и внешнему облику делового мужчины, женщины;</p>	<p>- устный опрос; практические занятия по теме: 2.3; - самостоятельная работа по теме: 2.3.</p>
<p>этикетные правила вербального и невербального общения; принципы, виды, формы, составные элементы приветствия, представления, титулирования, обращения, извинения; правила комплимента и критики;</p>	<p>- устный опрос; практические занятия по темам: 2.2, 2.4; - самостоятельная работа по темам: 2.2, 2.4. - зачет</p>
<p>правила служебных отношений между коллегами, руководителем и подчиненными, мужчиной и женщиной, с клиентами; этикетные способы и правила поведения в конфликтных ситуациях, разрешения конфликтов;</p>	<p>- устный опрос; практические занятия по теме: 3.1; - самостоятельная работа по теме: 3.1.</p>
<p>правила делового этикета к выступлению на различных конференционных мероприятиях; правила этикета к телефонному разговору; правила делового этикета по стилю и оформлению различных видов письменного делового общения;</p>	<p>- устный опрос; практические занятия по теме: 3.1; - самостоятельная работа по теме: 3.1.</p>
<p>этикетные критерии оценки эффективности организации рабочих мест; эстетические и гигиенические требования к составляющим средового имиджа;</p>	<p>- устный опрос; практические занятия по теме: 3.2.</p>
<p>правила поведения за столом во время приемов и правила подарочного этикета;</p>	<p>- устный опрос; практические занятия по теме: 3.3; - самостоятельная работа по теме: 3.3.; - зачет</p>

<p>функции, главные принципы, нормы и правила дипломатического протокола; национальные особенности делового общения и этикета народов разных стран; особенности приема иностранных гостей с соблюдением правил делового этикета и национальных традиций (на примере 2-3 стран).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - устный опрос; практические занятия по темам: 4.1, 4.2; - самостоятельная работа по темам: 4.1, 4.2.; - зачет.
---	---