Ильина Любовь Николаевна
Подписано: Ильина Любовь Николаевна
DN: cn=Ильина Любовь Николаевна, o=RU, o=ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ "РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ", email=fsuhi@chelnanepa.ru
Дата: 2026.06.04 12:21:32 +03'00'

Приложение 4
к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.03 Этика и психология делового общения

09.02.12 Техническая эксплуатация и сопровождение информационных систем
(код, наименование направление подготовки)

Администратор баз данных
(направленность)

Специалист по технической эксплуатации и сопровождению информационных систем
(квалификация)

Очная
(форма обучения)

Год набора – 2026

Чебоксары

Автор-составитель:
Семедова-Полупан Н.Г., преподаватель СПО Чебоксарского филиала РАНХиГС.

Председатель ЦК:
Иванова А.Н., председатель цикловой комиссии учебных предметов базового уровня.

Рабочая программа учебной дисциплины одобрена на заседании цикловой комиссии протокол №6 от «21» февраля 2026г.

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА
1.1. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы
1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ
2.1. Трудоемкость освоения дисциплины
2.2. Содержание дисциплины
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ
3.1. Материально-техническое обеспечение
3.2. Учебно-методическое обеспечение
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОП.03 ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ОСНОВЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

1.1. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы

Цель дисциплины «Профессиональная этика и основы делового общения»: изучение закономерностей и правил делового общения и поведения.

Дисциплина «Профессиональная этика и основы делового общения» включена в обязательную часть общепрофессионального цикла образовательной программы.

1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины

Результаты освоения дисциплины соотносятся с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представленными в матрице компетенций выпускника (п. 4.3 ПОП-П).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.6 ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09	устанавливать и поддерживать коммуникации в процессе делового общения с помощью средств информационных и коммуникационных технологий; сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия; соблюдать служебный этикет; встречать посетителей, получать первичную информацию о посетителях, сервировать чайные (кофейные) столы в офисе; согласовывать встречи и мероприятия и вносить информацию в планировщик (органайзер); 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	правила проведения деловых переговоров; этика делового общения; правила речевого этикета; правила поддержания и развития межличностных отношений; этикет и основы международного протокола; правила сервировки чайного (кофейного) стола актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; содержание актуальной нормативно-правовой документации; психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; особенности социального и культурного контекста; сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих

	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.	ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности); стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Трудоемкость освоения дисциплины

Наименование составных частей дисциплины	Объем в часах	В т.ч. в форме практ. подготовки
Учебные занятия	43	25
Курсовой проект (работа)	-	-
Самостоятельная работа	2	-
Промежуточная аттестация	8	-
Всего	**53**	**25**

2.2. Содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практических и лабораторных занятий
Раздел 1. Профессиональная этика и деловой этикет (22 ч)	
Тема 1.1.Профессиональная этика: сущность, основные категории, генезис и классификация видов	**Содержание учебного материала**
	1. Функции, роль и место этики в системе наук, в культуре человечества. Гуманистическое содержание морали и нравственности.
	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 занятий
	Практическое занятие 1. Правовая и этическая регламентация служебного поведения государственных служащих.
Тема 1.2. Этикет и имидж в профессиональной культуре личности	**Содержание учебного материала**
	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.
	3. Эстетика внешнего облика. Имидж специалиста, его элементы, составляющие каждого элемента. Основные виды дресс-кода.
	В том числе практических занятий
	Практическое занятие 2. Визитная карточка. Правила оформления и

	использования.
Тема 1.3. Деловой протокол	**Содержание учебного материала**
	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.
Раздел 2. Основы делового общения (23 ч)	
Тема 2.1. Этические нормы деловой коммуникации	**Содержание учебного материала**
	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.
	3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона). Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Взаимодействие как организация совместной деятельности.
	4. 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.
	5. Личное пространство,выстраивания беседы. Активное слушанье, вежливое прекращение беседы, обозначение своих границ в разговоре. Самопредставление, запоминание имен, порядок представления, корректное окончание разговора, закрепление новых знакомств.
	В том числе практических занятий
	Практическое занятие 3. Анализ практических ситуаций управленческой этики.
	Практическое занятие 4. Формы делового общения и их характеристики. Деловая беседа. Правила ведения беседы. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений
Тема 2.2. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения	**Содержание учебного материала**
	1. Конфликт, его сущность и основные характеристики
	2. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.
	В том числе практических занятий
	Практическое занятие 5. Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации.
	Самостоятельная работа обучающихся
	Психологические основы деятельности коллектива. особенности личности; Особенности социального и культурного контекста
Промежуточная аттестация (8 ч)	
Всего: 53 ч	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Кабинет истории и философии, оснащенный в соответствии с приложением 3 ОПОП-П.

3.2. Учебно-методическое обеспечение

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организации выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен новыми изданиями.

3.2.1. Основные печатные и/или электронные 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, 2024. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/540743 (дата обращения: 31.10.2024).

2. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 239 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16429-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/540716 (дата обращения: 31.10.2024).

3. Бороздина, Г. В. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 392 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16727-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/536854 (дата обращения: 31.10.2024).

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Показатели освоенности компетенций	Методы оценки
Знает: основы деловой этики, этикета и культуры делового общения; особенности профессиональной этики служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций; взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов. приемы саморегуляции в процессе	«Отлично» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко. «Хорошо» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками. «Удовлетворительно» - теоретическое	устный или тестовый контроль теоретических знаний; оценка результатов выполнения практической работы; анализ и оценка решений проблемных ситуаций. защита самостоятельной работы; деловые игры.

общения *Умеет:* соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета; соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей; организовывать деловые беседы, совещания и переговоры; реализовывать принципы эффективного делового общения; применять технику и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	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. «Неудовлетворительно» - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.	