

**ГАОУ ВО «Дагестанский государственный университет
народного хозяйства»**

*Утверждена решением
Ученого совета ДГУНХ,
протокол №7 от 29 января 2024 г.*

Профессиональный колледж

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
ОБУЧЕНИЯ
«ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ»**

Профессия 21299 Делопроизводитель

Квалификация – делопроизводитель

Составитель – Абдуллаева Эльмира Магомедовна, старший преподаватель профессионального колледжа ДГУНХ.

Внутренний рецензент – Салахова Ираида Наримановна, старший профессионального колледжа ДГУНХ.

Внешний рецензент - Сулейманова Наида Абдурахмановна, кандидат экономической наук, доцент кафедры «Мировая и региональная экономика», ФГБОУ ВО «Дагестанский государственный университет».

Рабочая программа профессионального обучения «Деловой этикет» разработана в соответствии с профессиональным стандартом "Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией", утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты российской федерации от 15 июня 2020 г. N 333н, в соответствии с приказом Министерства просвещения РФ от 26 августа 2020 г. N 438 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения".

Рабочая программа дисциплины «Деловой этикет» размещена на официальном сайте www.dgunh.ru.

Абдуллаева Э.М. Рабочая программа дисциплины «Деловой этикет» для профессии 21299 Делопроизводитель. Махачкала: ДГУНХ, 2024. - 15 с.

Рекомендована к утверждению Учебно-методическим советом ДГУНХ 26 января 2024 г.

Рекомендована к утверждению руководителем образовательной программы СПО – программы подготовки квалифицированных рабочих и служащих по профессии 21299 Делопроизводитель, Абдуллаевой Э.М.

Одобрена на заседании Педагогического совета Профессионального колледжа ДГУНХ, 10 января 2024 г. протокол № 4.

Содержание

Раздел 1.	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине	4
Раздел 2.	Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	8
Раздел 3.	Объем дисциплины с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и форму промежуточной аттестации.....	8
Раздел 4.	Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий	9
Раздел 5.	Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	11
Раздел 6.	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	12
Раздел 7.	Перечень лицензионного программного обеспечения, информационных справочных систем и профессиональных баз данных.....	12
Раздел 8.	Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	12
Раздел 9.	Образовательные технологии.....	13
	Лист актуализации рабочей программы дисциплины	15

Раздел 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

1.1. Цель дисциплины

Целью дисциплины является получение знаний, умений, навыков и формирование компетенций, необходимых для выполнения определенных трудовых, служебных функций, необходимых для выполнения должностных обязанностей по должности служащих «Делопроизводитель» в соответствии с требованиями «Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и других служащих» (ЕКС), 2017 и требованиями профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией».

1.2. Компетенции выпускников, формируемые в результате освоения дисциплины «Деловой этикет» как часть планируемых результатов освоения образовательной программы

Код компетенции	Наименование компетенции
ОК	Общие компетенции
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой 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	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
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 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

1.2. Компонентный состав компетенций

<i>Код и формулировка компетенции</i>	<i>Компонентный состав компетенции</i>	
	<i>Уметь</i>	<i>Знать</i>
ОК	Общие компетенции	
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.	<p>Уметь: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).</p>	<p>Знать: 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; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.</p>
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	<p>Уметь: определять задачи поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска.</p>	<p>Знать: номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации.</p>
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и	<p>Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в</p>	<p>Знать: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная</p>

личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.	профессиональной деятельности; выстраивать траектории профессионального и личностного развития.	научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования.
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Уметь: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.	Знать: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности.
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе.	Знать: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.
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.	Уметь: описывать значимость своей профессии; применять стандарты антикоррупционного поведения.	Знать: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии; стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения.
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно	Уметь: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления	Знать: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;

действовать в чрезвычайных ситуациях.	ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства; организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона.	основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения; принципы бережливого производства; основные направления изменения климатических условий региона.
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Уметь: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.	Знать: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности.

1.3. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины

Код компетенции	Этапы формирования компетенций		
	Эстетика. Этика. Сферы действия этикета	Культура общения в профессиональной сфере	Конфликты, их причины; стратегия поведения
ОК 01	+	+	+
ОК 02	+	+	+
ОК 03	+	+	+
ОК 04	+	+	+

ОК 05	+	+	+
ОК 06	+	+	+
ОК 07	+	+	+
ОК 09	+	+	+

<i>Код компетенции</i>	<i>Этапы формирования компетенций</i>		
	Имидж. Культура речи	Культура телефонного разговора	Деловой протокол
ОК 01	+	+	+
ОК 02	+	+	+
ОК 03	+	+	+
ОК 04	+	+	+
ОК 05	+	+	+
ОК 06	+	+	+
ОК 07	+	+	+
ОК 09	+	+	+

Раздел 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Деловой этикет» является частью программы профессионального обучения по профессии 21299 Делопроизводитель.

Дисциплина «Деловой этикет» направлена на освоение обучающимися теоретических основ, стилей, методов, норм и ценностей деловой этики и делового этикета, а также формирование практических умений и навыков, позволяющих реализовать этикетные правила в различных деловых ситуациях, необходимых для эффективного осуществления контактов, для проведения официальных и деловых мероприятий.

Раздел 3. Объем дисциплины с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и форму промежуточной аттестации

Объем дисциплины в академических часах составляет.....–11 часов

Количество академических часов, выделенных на контактную

работу обучающихся с педагогическим работником

(по видам учебных занятий), составляет.....– 10 ч.

в том числе: лекции.....– 6 ч.

практические занятия.....– 4 ч.

Форма промежуточной аттестации: зачет.....– 1 ч.

Раздел 4. Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

№ п/п	Тема дисциплины	Содержание учебного материала	Всего академических часов	В т. ч.				Формы текущего контроля
				лекции	практические занятия	консультации	промежуточная аттестация	
1.	Тема 1. Эстетика. Этика. Сферы действия этикета.	<i>Основное содержание</i>	1	1				
		1.Эстетика. Области эстетической деятельности человека. Эстетический вкус. 2.Этика. Поведение человека; правила и нормы. Нравственные требования к профессиональному поведению: вежливость, тактичность, доброжелательность и др. Этикет. Сферы деятельности этикета.						Тестирование
2.	Тема 2. Культура общения в профессиональной сфере.	<i>Основное содержание</i>	2	1	1			
		1. Коммуникация. 2. Этикет в деловом общении. 3. Стили общения. Основные правила поведенческого этикета: приветствия, знакомства и др. 4. Нормы отношений в коллективе. 5. Отношение руководителя и подчиненных. 6. Межличностные контакты. 7. Организация деловых контактов.					Тестирование.	
3.	Тема 3. Конфликты, их причины; стратегия поведения.	<i>Основное содержание</i>	2	1	1			
		1. Нормы отношений. 2. Конфликты, их причины; стратегия поведения поражения.					Тестирование.	
4.	Тема 4. Имидж. Культура речи.	<i>Основное содержание</i>	2	1	1			
		1. Составляющие имиджа: внешний облик, манеры поведения, речь, умение общаться с людьми. 2. Составление внешнего облика делового человека: костюм, прическа, аксессуары, макияж, осанка, походка, жесты. 3. Основные требования к речи: тон, артикуляция, произношение, громкость, точность в подборе слов. Речевой этикет в деловом общении. Элементы речевого этикета: формы общения, изложение просьб, выражение признательности, способы аргументации в деловых ситуациях.					Тестирование.	
5.	Тема 5. Культура телефонного разговора.	<i>Основное содержание</i>	2	1	1			
		1. Этикет в деловом диалоге по телефону. 2. Требования к содержанию деловых телефонных разговоров; основные элементы диалога. 3. Структура и стиль официальной телефонограммы. 4. Требования к частным разговорам по телефону в деловой обстановке.					Тестирование.	

6.	Тема 6. Деловой протокол.	<i>Основное содержание</i>	2	1	1			
		1. Понятие «деловой протокол»; его роль в поведении деловых встреч (переговоров, приемов). 2. Сущность деловой беседы. Виды бесед. Подготовка беседы. Структура деловой беседы. Этикет деловой беседы. 3. Методы, используемые в разных этапах деловой беседы. 4. Этикет деловой беседы.						Тестирование.
7.	Зачет						1	Контроль
8.	Итого		11	6	5		1	
9.	Всего		11					

Раздел 5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

№ п/п	Автор	Название основной учебной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины	Выходные данные	Количество экземпляров в библиотеке ДГУНХ/адрес доступа
I. Основная учебная литература				
1.	Лавриненко В.Н.	Деловая культура: учебник и практикум для среднего профессионального образования.	Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 110 с.	URL: https://urait.ru/bcode/531736
2.	Колышкина Т. Б., Шустина И. В.	Деловая культура: учебное пособие для среднего профессионального образования.	Москва: Издательство Юрайт, 2023.	URL: https://urait.ru/bcode/513617
3.	Скибицкая И. Ю., Скибицкий Э. Г.	Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования.	Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 239 с.	URL: https://urait.ru/bcode/531023
II. Дополнительная литература				
А) Дополнительная учебная литература				
4.	Химик В. В., Волкова Л.Б.	Культура речи и деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования.	Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 386 с.	URL: https://urait.ru/bcode/510515
5.	Митрошенко О.А.	Деловое общение: эффективные переговоры: практическое пособие.	Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 315 с.	URL: https://urait.ru/bcode/516820
Б) Официальные издания: сборники законодательных актов, нормативно-правовых документов и кодексов РФ				
6.	Федеральный закон от 01.06.2005г. N 53-ФЗ (ред. от 05.05.2014) «О государственном языке Российской Федерации». http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_53749/			
В) Периодические издания				
7.	Онлайн-журнал «Деловая культура». https://incrussia.ru/tag/delovaya-kultura/			
8.	Профессиональное издательство «Секретарь референт». https://www.profiz.ru/sr/rubric/2/ .			
Г) Справочно-библиографическая литература				
Отраслевые словари				
9.	Большая Российская энциклопедия. http://enc-dic.com/ .			
10.	Энциклопедический словарь. https://gufo.me/dict/bes .			

Раздел 6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к одной или нескольким электронно-библиотечным системам и к электронной информационно-образовательной среде университета (<http://e-dgunh.ru>). Электронно-библиотечная система и электронная информационно-образовательная среда обеспечивает возможность доступа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории образовательной организации, так и вне ее.

Рекомендуется ознакомление с ресурсами следующих сайтов:

Сайт по кадровому делопроизводству. <https://www.kadrovikpraktik.ru/books/>.

Деловое общение. https://studme.org/122726/menedzhment/delovoe_obschenie

Раздел 7. Перечень лицензионного программного обеспечения, информационных справочных систем и профессиональных баз данных

7.1. Необходимый комплект лицензионного программного обеспечения

1. Windows 10
2. Microsoft Office Professional
3. Adobe Acrobat Reader DC
4. VLC Media player
5. 7-zip

7.2. Перечень информационных справочных систем

- Справочная правовая система «Консультант Плюс». <http://www.consultant.ru/>.

7.3. Перечень профессиональных баз данных

База данных. Все о делопроизводстве. <http://delo-ved.ru/>.

База данных «Делопресс». <https://delo-press.ru/>.

Портал деловое общение. <https://hr-portal.ru/tags/delovoe-obshchenie?page=4>.

Раздел 8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для преподавания дисциплины «Деловой этикет» используются следующие специальные помещения:

Учебная аудитория для проведения лекций, практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: 367008, Республика Дагестан, г. Махачкала, пр-кт Али-Гаджи Акушинского, д. 20 а, учебный корпус, литера А, 2 этаж, помещение № 10.

Перечень основного оборудования:

Комплект учебной мебели.

Доска меловая.

Набор демонстрационного оборудования:

Проектор, персональный компьютер с доступом к сети Интернет и корпоративной сети университета, ЭБС «Университетская библиотека ONLINE» (www.biblioclub.ru), ЭБС «ЭБС Юрайт» (www.urait.ru), акустическая система.

Набор учебно–наглядных пособий:

Комплект наглядных материалов (баннеры, плакаты);

Комплект электронных иллюстративных материалов по дисциплине (презентации, видеоролики).

Раздел 9. Образовательные технологии

Технология интенсивного обучения - организация ускоренного усвоения знаний и формирования необходимых навыков и умений через совокупность специальным образом организованных коллективных учебно-познавательных действий, связанных с мобилизацией возможностей коллектива, личности каждого обучающегося и эффективным их использованием в концентрированно протекающем учебном процессе.

Технология проектной деятельности – личностно-ориентированная технология, способ организации самостоятельной деятельности обучающихся, направленный на решение задачи учебного проекта. То есть, технология проектной деятельности, в первую очередь, ориентирована на личность, зависит от ее характера и накопленного раннее опыта и предполагает самостоятельную работу над теоретическим и творческим проектом.

Кейс-технология - интерактивная технология обучения, направленная на формирование у обучающихся знаний, умений, личностных качеств на основе анализа и решения реальной или смоделированной проблемной ситуации в контексте профессиональной деятельности, представленной в виде кейса.

Информационно - коммуникационные технологии (ИКТ) - совокупность методов, процессов и программно-технических средств, интегрированных с целью сбора, обработки, хранения, распространения, отображения и использования информации. ИКТ включают различные программно-аппаратные средства и устройства, функционирующие на базе компьютерной техники, а также современные средства и системы информационного обмена, обеспечивающие сбор, накопление, хранение, продуцирование и передачу информации».

Технология работы в малых группах - педагогическая технология особое направление, которое связано с организацией обучения обучающихся в составе малых учебных групп (как правило, по 3—5 человек). Обучение в сотрудничестве - совместное (поделенное, распределенное) обучение, в результате которого обучающиеся работают вместе, коллективно конструируя, продуцируя новые знания, а не потребляя их в уже готовом виде.

Игровые технологии - совокупность разнообразных методов, средств и приемов организации педагогического процесса в форме различных педагогических игр. Использование игровых технологий в образовании способствует расширению кругозора обучающихся, развитию познавательной активности, формированию

разнообразных умений и навыков практической деятельности, а также является эффективным средством мотивации и стимулирования обучающихся на обучение, так как создается благоприятная и радостная атмосфера.

Лист актуализации рабочей программы дисциплины

Рабочая программа дисциплины пересмотрена,
обсуждена и одобрена на заседании метод. комиссии

Протокол от « ____ » _____ 20 ____ года № ____

Председатель метод. комиссии _____

Рабочая программа дисциплины пересмотрена,
обсуждена и одобрена на заседании метод. комиссии

Протокол от « ____ » _____ 20 ____ года № ____

Председатель метод. комиссии _____

Рабочая программа дисциплины пересмотрена,
обсуждена и одобрена на заседании метод. комиссии

Протокол от « ____ » _____ 20 ____ года № ____

Председатель метод. комиссии _____