



ПРИНЯТО  
Решением Педагогического  
совета  
АНПОО «МАНО»  
Протокол № 01-01/16 от  
01.06.2022 г.



УТВЕРЖДАЮ

Ректор АНПОО «МАНО»

В.И. Гам

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
по дисциплине  
Деловой этикет  
**Наименование программы**

Программа профессиональной подготовки по профессии рабочего  
«Исполнитель художественно-оформительских работ»

Омск, 2022

Программа учебной дисциплины «Деловой этикет» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 42.02.01 Реклама, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12 мая 2014 г. N 510, разработана на основании Приказа Министерства просвещения Российской Федерации от 26 августа 2020 года № 438 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения», Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 02.07.2013 года №513 (с изменениями и дополнениями от 25 апреля 2019 года) «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное образование», Федеральным законом "Об образовании в Российской Федерации" от 29.12.2012 N 273-ФЗ

Организация-разработчик: АНПОО «Многопрофильная Академия непрерывного образования».

Разработчик: Ковальчук Оксана Геннадьевна, преподаватель.

## **СОДЕРЖАНИЕ**

	стр.
<b>1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	4
<b>2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	5
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	11
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	12
<b>5. ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ, ВНЕСЕННЫХ В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ</b>	15

# **1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Деловой этикет

## **1.1. Область применения программы**

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной программы обучения по профессии рабочего Исполнитель художественно-оформительских работ.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована преподавателями СПО для осуществления профессиональной подготовки специалистов среднего звена.

## **1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной программы:**

Дисциплина «Деловой этикет» входит в профессиональный цикл.

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

В результате изучения обязательной части учебного цикла обучающийся по общепрофессиональным дисциплинам должен:  
уметь:

- Ориентироваться в нормах и правилах делового этикета;
- Различать особенности делового этикета разных стран и народов;
- Совершенствовать устную и письменную деловую речь;
- Урегулировать конфликтные ситуации;
- Использовать вербальные и невербальные средства общения;
- Эффективно работать в команде.

знать:

- Основные правила делового общения;
- Правила ведения переговоров;
- Правила поведения делового человека в различных областях жизни;
- Правила составления деловой документации;
- Правила поддержания делового имиджа;

## **1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося 84 часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 10 часов;  
самостоятельной работы обучающегося 74 часов.

## **2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

<b>Вид учебной работы</b>	<b><i>Объем часов</i></b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>96</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>12</b>
в том числе:	
лекции	6
практические занятия	4
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>84</b>
<b>Итоговая аттестация</b> в форме дифференцированного зачета	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Тема 1. Имидж делового человека.	<p><b>Лекция.</b> Имидж делового человека.</p> <p>1. Имидж организации. 2. Принципы формирования имиджа. 3. Вербальный имидж.</p> <p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b></p> <p>1. Самоподготовка к тестированию и другим видам контроля усвоения темы. 2. Составление глоссария.</p>	1  2	1,2,3
Тема 2. Деловое общение.	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b></p> <p>1. Вербальное общение. 2. Невербальное общение. 3. Правила обращения к другим людям 4. Комplименты</p> <p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b></p> <p>1. Самоподготовка к тестированию и другим видам контроля усвоения темы. 2. Подготовка информационного сообщения</p>	2  4	1,2
Тема 3. Деловой этикет в телефонном разговоре	<p><b>Лекция.</b> Деловой этикет в телефонном разговоре</p> <p>1. Искусство ведения телефонных разговоров. 2. Реплики для корректировки общения. 3. Переговоры по телефону: когда звонят вам. 4. Переговоры по телефону: когда звоните вы</p> <p><b>Практическое занятие.</b> Деловой этикет в телефонном разговоре</p> <p>1. Проектная деятельность: Создавать визуальные образы с рекламными функциями.</p>	1  2	1,2,3

	2. Составление глоссария.		
Тема 4. Деловое электронное письмо.	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Структура электронного письма.</li> <li>2. Тема электронного письма.</li> <li>3. Содержание делового электронного письма.</li> <li>4. Подпись в электронном письме.</li> <li>5. Этикет деловой переписки в сети.</li> </ul> <p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Самоподготовка к тестированию и другим видам контроля усвоения темы.</li> <li>2. Составление глоссария.</li> </ul>	4	1,2,3
Тема 5. Этикет и деньги.	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Одолживание денежных сумм.</li> <li>2. Правила возврата долга.</li> <li>3. Что нельзя брать в долг?</li> </ul> <p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Самоподготовка к тестированию и другим видам контроля усвоения темы.</li> <li>2. Подготовка информационного сообщения.</li> </ul>	2 4	1,2,3
Тема 6. Деловая одежда, прическа и макияж.	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Женская деловая одежда.</li> <li>2. Мужской деловой костюм.</li> <li>3. Правила сочетания цветов в одежде.</li> <li>4. Макияж и прическа деловой дамы.</li> <li>5. Как привести себя в порядок в общественных местах, согласно этикету?</li> </ul>	4	1,2,3

Тема 7. Основные правила делового этикета при трудоустройстве.	<p><b>Лекция.</b> Основные правила делового этикета при трудоустройстве.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внешний вид.</li> <li>2. Собеседование.</li> <li>3. Резюме.</li> </ol> <p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Самоподготовка к тестированию и другим видам контроля усвоения темы.</li> <li>2. Составление гlosсария.</li> </ol>	2	1,2,3
Тема 8. Знакомство с коллективом.	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Правила поведения в новом коллективе.</li> <li>2. Как отвечать на вопросы коллег?</li> <li>3. Праздники в коллективе.</li> <li>4. Корпоративная этика.</li> </ol> <p>Составление гlosсария.</p>	4	1,2,3
Тема 9. Правила этикета в приемной и кабинете руководителя.	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Правила поведения секретаря с посетителями.</li> <li>2. Этикет в кабинете руководителя.</li> <li>3. Подарки руководителю на праздники.</li> </ol>	4	1,2,3
Тема 10. Правила оформления офисного интерьера.	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Кабинет директора.</li> <li>2. Советы дизайнеров по интерьеру.</li> <li>3. Цветовое оформление.</li> <li>4. Мебель для офиса.</li> </ol> <p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b></p> <p>Анализ деловых ситуаций по составления и оформления текстов рекламных объявлений.</p> <p>Подготовка информационного сообщения</p>	4	1,2

Тема 11. Этикет в кафе и ресторане	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> 1. Этикет за столом. 2. Как вести себя на вечере. 3. Танцевальный этикет. 4. Подарки.	4	1,2
Тема 12. Ведение переговоров.	<b>Практические занятия.</b> Ведение переговоров  1. Переговоры с представителями другой организации. 2. Переговоры с иностранцами. 3. Переговоры с руководителем -женщиной	2	2,3
Тема 13. Правила делового поведения.	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> 1. Этикет на улице. 2. Этикет в магазине. 3. Этикет в кино, на концерте, вернисаже. 4. Этикет в транспорте  <b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Анализ конкретных ситуаций (case-study): Выбрать инструмент, оборудование, основные изобразительные средства и материалы	4	1,2
Тема 14. Конфликты в деловом общении.	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> 1. Типы руководителей. 2. Приемы по развитию самообладания. 3. Стили общения. 4. Выход из конфликтной ситуации. 5. Как справиться со стрессом.	6	1,2

Тема 15. Визитная карточка.	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> 1. Бейджи. 2. Представительские карточки. 3. Карточки -послания. 4. Визитки. Проектная деятельность: Создавать модели (макеты, сценарии) объекта с учетом выбранной технологии. Исполнение оригинала или отдельных элементов проекта в материале.	6	1,2
Тема 16. Деловая документация.	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> 1. Виды деловой документации. 2. Деловой стиль при оформлении бумаг. 3. Пишем заявление, расписку, просьбу.	6	1,2
Дифференцированный зачет		2	
Всего:		84	

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).

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация учебной дисциплины требует наличия кабинета по профилю дисциплины.

##### Оборудование учебного кабинета:

- мебель по количеству студентов,
- доска,
- наглядные пособия, Подставка под натуру, дидактические средства.

##### Технические средства обучения:

- персональные компьютеры,
  - мультимедиа-проектор,
- программное обеспечение (Linux Mint, Apache OpenOffice, Kaspersky Anti-Virus (Пробная версия), Консультант Плюс).

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

#### **Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

##### **Основная литература**

1. Касьянов, В. В. Социология массовых коммуникаций : учебник для среднего профессионального образования / В. В. Касьянов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 221 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09839-6.
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, 2021. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0.

##### **Дополнительная литература:**

1. Основы делового общения

[https://fictionbook.ru/author/alla\\_sorokina/osnovy\\_delovogo\\_obsheniya/read\\_online.html](https://fictionbook.ru/author/alla_sorokina/osnovy_delovogo_obsheniya/read_online.html)

5. Деловое общение. Деловой этикет <https://www.rulit.me/books/delovoe-obshchenie-delovoj-etiket-ucheb-posobie-dlya-studentov-vuzov-read-227080-1.html>

6. Психология делового общения <https://studfiles.net/preview/6208271/>

7. Деловой этик

[http://academiamoscow.ru/ftp\\_share/books/fragments/fragment\\_21712.pdf](http://academiamoscow.ru/ftp_share/books/fragments/fragment_21712.pdf)

8. 18 правил этикета, которые нужно знать каждому

<https://kopilohka.ru/archives/8909>

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

**Контроль и оценка** результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения устных опросов, тестирования, практических занятий, а также выполнения обучающимися индивидуальных и групповых заданий.

Результаты обучения (усвоенные знания, освоенные умения, общие и профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата
<b>Усвоенные знания</b>	
цели и задачи, содержание дисциплины	Обсуждение на семинарских занятиях: опросы, дискуссии. Выступления с докладами. Написание самостоятельных работ. Выполнение творческих заданий.
Ориентироваться в нормах и правилах делового этикета;	Владение основными правилами делового общения;
Различать особенности делового этикета разных стран и народов;	Правилами поведения делового человека в различных областях жизни;
Совершенствовать устную и письменную деловую речь;	Правилами ведения переговоров;
Урегулировать конфликтные ситуации;	Правилами поддержания делового имиджа;
Использовать вербальные и невербальные средства общения;	Правилами составления деловой документации;
Эффективно работать в команде.	
<b>Усвоенные умения</b>	
Ориентироваться в нормах и правилах делового этикета;	Вопросы в ходе лекции. Обсуждение на семинарских занятиях: опросы, дискуссии.
Различать особенности делового этикета разных стран и народов;	Выступления с докладами. Написание самостоятельных работ. Выполнение творческих заданий.
Совершенствовать устную и письменную деловую речь;	
Урегулировать конфликтные ситуации;	
Использовать вербальные и невербальные средства общения;	
Эффективно работать в команде.	

### **Примерный перечень вопросов к итоговому контролю**

1. История этикета: возникновение норм и правил поведения.
2. Этикет и его нормы в Средние века.
3. Этикет и его нормы в Новое время.
4. Возникновение норм и правил этикета в России.
5. Основные принципы делового этикета.
6. Этический кодекс как механизм регулирования деловых отношений.
7. Корпоративная культура: история изучения, основные определения и функции.
8. Приветствия, представления, обращения и титулование в деловом этикете.
9. Требования этикета и правила поведения на улице и в транспорте.
10. Требования этикета и поведение в общественных местах и официальных учреждениях.
11. Сувениры и подарки в деловой сфере.
12. Имидж делового мужчины с точки зрения требований современного делового этикета.
13. Имидж деловой женщины с точки зрения требований современного делового этикета.
14. Оформление офиса и рабочего места сотрудников в соответствии с требованиями современного делового этикета.
15. Этические аспекты критики.
16. Виды и роль речевого воздействия в деловом общении.
17. Невербальные и вербальные способы коммуникации.
18. Визитные карточки: история возникновения, виды и функции.
19. Правила подготовки и ведение деловой беседы.
20. Деловой этикет и электронные средства коммуникации.
21. Этикетные нормы телефонного общения. Правила переписки по телефону.
22. Нормы делового этикета и письменное деловое общение. Виды деловой корреспонденции.

### **Перечень тем для рефератов, докладов, индивидуальных проектов**

1. Деловой этикет как унифицированная форма общения.
2. Своеобразие современного российского делового этикета.
- Гражданский этикет.
3. Правила поведения при приеме на работу.
4. Имидж делового человека.
5. Культура проведения деловых бесед.
6. Речевой этикет в условиях делового общения.
7. Служебный этикет, создание образа руководителя.
8. Этикет ведения деловых телефонных бесед и переговоров.
9. Правила этикета для мобильной связи.
10. Компьютерный этикет.
11. Этикет в работе с деловыми бумагами.
12. Этикет оформления документов и визитных карточек.
13. Этикет проведения переговоров.
14. Этикет проведения выставок и презентаций.
15. Этикет для руководителей и подчиненных.

16. «Правила этикета» и моральность.
17. Этикет общения при однополой/разнополой коммуникации.
18. Своеобразие служебного этикета в США.
19. Своеобразие служебного этикета в Японии.
20. Своеобразие служебного этикета в европейских странах.
21. Особенности этикета арабских стран.
22. Деловой этикет во «вне-офисной» коммуникации.
23. Ресторанный и гастрономический этикет.
24. Этикет оформления бизнес-аксессуаров.
25. Этикет подарков и сувениров.
26. Этикет и тайм-менеджмент.
27. Этикет невербального общения.
28. Этикет и религия.
29. Этикет и адаптация на новом рабочем месте.
30. Основные нормы дипломатического этикета.
31. Этикет проведения «межкультурных» переговоров.
32. Этикет визитов официальных и частных делегаций России в зарубежные страны.
33. Этикетное использование символов государственного суверенитета.

## **5. ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ, ВНЕСЕННЫХ В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ**

№ изменения, дата изменения; № страницы с изменением	
БЫЛО	СТАЛО
Основание:	
Подпись лица внесшего изменения	