

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«КОЛЛЕДЖ ИННОВАЦИЙ «ПРОФЕССИОНАЛ»  
(АНО ПО "КОЛЛЕДЖ ИННОВАЦИЙ "ПРОФЕССИОНАЛ")**

УТВЕРЖДЕНО:

Директор АНО ПО  
«Колледж инноваций «Профессионал»  
Кривошюкина М.В.  
«\_\_\_\_\_» апреля 2026



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

учебной дисциплины общего профессионального цикла

**ОП.03 ЭТИКА И ЭТИКЕТ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

по специальности среднего профессионального образования

**38.02.09 Конгрессно-выставочная деятельность**

(код, наименование специальности)

Квалификация выпускника: Специалист конгрессно-выставочной деятельности

Москва, 2026

Рабочая программа учебной дисциплины общего профессионального цикла разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 38.02.09 Конгрессно-выставочная деятельность, утвержденного Приказом Минпросвещения России от 30.06.2025 № 503, зарегистрированного в Минюсте России 23.07.2025 №83048.

Организация-разработчик:

Автономная некоммерческая организация профессионального образования «Колледж инноваций «Профессионал» (АНО ПО «Колледж инноваций «Профессионал»)

## 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. Примерное 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 РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## «ОП.03 Этика и этикет делового общения»

### 1.1. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы

Цель дисциплины «Этика и этикет делового общения»: формирование культуры межличностного взаимодействия в деловом общении.

Дисциплина «Этика и этикет 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).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

| Код ОК, ПК | Уметь                                                                                                                                                     | Знать                                                                                                                                                     | Владеть навыками                                                                                                                                                               |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ОК 05      | проявлять толерантность в рабочем коллективе                                                                                                              | правила построения устных сообщений                                                                                                                       | -                                                                                                                                                                              |
| ОК 09      | кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые)                                                                                     | правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы                                                                                 | -                                                                                                                                                                              |
| ПК 1.2     | осуществлять коммуникации с разными типами клиентов, определять запросы потенциального клиента, работать с возражениями                                   | деловой этикет; методы ведения деловых переговоров; методы эффективных публичных выступлений и презентаций; этические нормы профессиональной деятельности | консультирования потенциальных участников о торгово-промышленной выставке, мероприятиях деловой и дополнительной программы выставки в соответствии с их интересами и запросами |
| ПК 1.5     | осуществлять коммуникации с использованием современных средств связи (видеоконференции, вебинары); планировать и применять тактику проведения переговоров | основы этики делового общения и межкультурной коммуникации; этические нормы профессиональной деятельности                                                 | -                                                                                                                                                                              |
| ПК 2.1     | применять методы и способы эффективной деловой коммуникации (в том числе с использованием современных средств связи) с учетом индивидуальных особенностей | основы этики делового общения и межкультурной коммуникации                                                                                                | информирования руководства о соглашениях с участниками конгрессного мероприятия, об их участии в общих маркетинговых мероприятиях и о ходе                                     |

|        |                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                            |                                                                                                              |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | потенциального участника                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                            | реализации проекта конгрессного мероприятия                                                                  |
| ПК 2.2 | планировать и применять тактику проведения переговоров с потенциальными участниками конгрессных мероприятий с целью привлечения их участия в деловой и дополнительной программах мероприятия | основы этики делового общения и межкультурной коммуникации, а также теории межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии | подготовки презентаций конгрессных мероприятий для потенциальных участников с целью их привлечения к участию |

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Трудоемкость освоения дисциплины

| Вид учебной работы                                 | Объем в часах |
|----------------------------------------------------|---------------|
| Объем образовательной программы учебной дисциплины | 64            |
| в т. ч.:                                           |               |
| теоретическое обучение                             | 32            |
| лабораторные занятия                               | 32            |
| <i>Самостоятельная работа</i>                      | -             |
| <i>Консультации</i>                                | -             |
| Промежуточная аттестация                           | -             |

### 2.2. Примерное содержание дисциплины

| Наименование разделов и тем                             | Примерное содержание учебного материала, практических и лабораторных занятий                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Раздел 1. Этика и этикет в процессе общения (16)</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Тема 1.1. Этические нормы деловой коммуникации</b>   | <b>Содержание</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                                                         | Этика. Мораль. Нравственность. Морально-нравственные регулятивы. Этическая проблема соотношения «должного» и «сущего». Основные принципы профессиональной этики. Моральная и культурная обусловленность общения. Этические нормы дискуссии и аргументации. Критика в деловой коммуникации. Этические нормы в межкультурной коммуникации |
|                                                         | <b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                                         | Основные принципы профессиональной этики                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                                                         | Этика делового общения в структуре профессиональной этики                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                                                         | <b>В том числе самостоятельная работа обучающихся</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                         | Необходимость и тематика определяются образовательной организацией                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                         | <b>Содержание</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Тема 1.2. Этикет делового общения</b>                                 | Деловой этикет: сущность, принципы, функции этикета. Правила делового этикета. Речевой этикет в деловом общении. Этикетные правила разговора по телефону. Этикет деловой переписки. Нормы и правила делового протокола в коммуникативной культуре. Прием и общение с клиентом, с посетителем. Имидж делового человека. Особенности этикета разных стран |
|                                                                          | <b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                                                          | Речевой этикет в деловом общении                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                                                          | Имидж делового человека                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                                                          | <b>В том числе самостоятельная работа обучающихся</b><br><i>Необходимость и тематика определяются образовательной организацией</i>                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Раздел 2. Культура проведения основных форм делового общения (16)</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Тема 2.1. Этические аспекты деловой беседы</b>                        | <b>Содержание</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                                                                          | Деловая беседа, виды, этапы. Вербальные средства общения. Этические принципы проведения деловой беседы. Умение слушать как фактор эффективности общения. Нейтрализация замечаний собеседника. Работа с возражениями.                                                                                                                                    |
|                                                                          | <b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                                                          | Этические принципы проведения деловой беседы.                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                                          | <b>В том числе самостоятельная работа обучающихся</b><br><i>Необходимость и тематика определяются образовательной организацией</i>                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Тема 2.2. Особенности ведения переговоров</b>                         | <b>Содержание</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                                                                          | Понятие переговоров, основные этапы. Переговорный процесс как система. Стратегия поведения на переговорах в рамках сотрудничества и условиях конфронтации. Методы ведения переговоров. Основные тактики ведения переговоров с потенциальными участниками конгрессных мероприятий. Типы принятия решений в переговорах                                   |
|                                                                          | <b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                                                          | Методы ведения переговоров.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                                          | <b>В том числе самостоятельная работа обучающихся</b><br><i>Необходимость и тематика определяются образовательной организацией</i>                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Тема 2.3. Публичное выступление</b>                                   | Виды публичных выступлений. Ораторское мастерство. Методы эффективных публичных выступлений и презентаций. Этические нормы коммуникации с использованием современных средств связи (видеоконференции, вебинары)                                                                                                                                         |
|                                                                          | <b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                                                          | Методы эффективных публичных выступлений и презентаций                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                                                          | <b>В том числе самостоятельная работа обучающихся</b><br><i>Необходимость и тематика определяются образовательной организацией</i>                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                          | <b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Промежуточная аттестация</b>                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Всего 64 часа</b>                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

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

#### **3.1. Материально-техническое обеспечение**

##### **Кабинет общепрофессиональных дисциплин и МДК (по БТИ 15):**

- рабочее место преподавателя - 1 шт.;
- столы ученические - 14 шт.;
- стулья ученические - 28 шт.;
- маркерная доска - 1 шт.;
- компьютер - 1 шт.;
- проектор - 1 шт.;
- доска для проектора - 1 шт.;
- наглядные пособия - 28 шт.;
- комплекты учебно-методической документации по дисциплинам - 28 шт.;
- шкаф для хранения учебных материалов - 1 шт.

#### **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. Колышкина, Т. Б. Деловая культура : учебное пособие для среднего профессионального образования / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. – 3-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2024. – 145 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-15388-0. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/538357>
2. Лавриненко, В. Н. Деловая культура : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. – Москва : Издательство Юрайт, 2024. – 110 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-16814-3. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/536949>
3. 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>
4. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. Москва : Издательство Юрайт, 2024. – 158 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-16622-4. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/542271>

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

| Результаты обучения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Показатели освоённости компетенций                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Методы оценки                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><i>Знает:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- делового этикета;</li> <li>- методов эффективных публичных выступлений и презентаций;</li> <li>- методов ведения деловых переговоров;</li> <li>- этических норм профессиональной деятельности;</li> <li>- правил построения устных сообщений;</li> <li>- правил построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;</li> <li>- основ этики делового общения и межкультурной коммуникации;</li> <li>- этических норм профессиональной деятельности;</li> <li>- основ этики делового общения и межкультурной коммуникации, а также теории межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- знает деловой этикет;</li> <li>- знает методы эффективных публичных выступлений;</li> <li>- знает методы ведения деловых переговоров;</li> <li>- знает этические нормы профессиональной деятельности;</li> <li>- знает правила построения устных сообщений;</li> <li>- знает правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;</li> <li>- знает основы этики делового общения и межкультурной коммуникации;</li> <li>- знает этические нормы профессиональной деятельности;</li> <li>- знает основы этики делового общения и межкультурной коммуникации, а также теории межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии</li> </ul> | <p>Проведение фронтального и индивидуального опроса; тестирование по темам курса; выполнение и защита рефератов, презентаций; деловые и ролевые игры; решение практико-ориентированных (ситуационных) заданий; экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающихся при выполнении и защите результатов практических заданий; промежуточная аттестация.</p> |
| <p><i>Умеет:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проявлять толерантность в рабочем коллективе;</li> <li>- кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые)</li> <li>- осуществлять коммуникации с разными типами клиентов, определять запросы потенциального клиента, работать с возражениями;</li> <li>- осуществлять коммуникации с использованием современных средств связи (видеоконференции, вебинары);</li> <li>- планировать и применять тактику проведения переговоров;</li> <li>- применять методы и способы эффективной</li> </ul>                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- умеет проявлять толерантность в рабочем коллективе;</li> <li>- умеет кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые);</li> <li>- умеет осуществлять коммуникации с разными типами клиентов, определять запросы потенциального клиента, работать с возражениями;</li> <li>- умеет осуществлять коммуникации с использованием современных средств связи (видеоконференции, вебинары);</li> <li>- умеет планировать и применять тактику проведения переговоров;</li> <li>- умеет применять методы и способы эффективной деловой коммуникации (в том числе с использованием современных средств связи) с учетом</li> </ul>                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p>деловой коммуникации (в том числе с использованием современных средств связи) с учетом индивидуальных особенностей потенциального участника;</p> <p>- планировать и применять тактику проведения переговоров с потенциальными участниками конгрессных мероприятий с целью привлечения их участия в деловой и дополнительной программах мероприятия</p> | <p>индивидуальных особенностей потенциального участника;</p> <p>- умеет планировать и применять тактику проведения переговоров с потенциальными участниками конгрессных мероприятий с целью привлечения их участия в деловой и дополнительной программах мероприятия</p> |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|