

АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»

Утверждаю
Декан СПФ
_____ Т.В. Поштарева
«12» января 2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Профессиональная этика и коммуникация

Специальность: 38.02.03 Операционная деятельность в логистике

Квалификация: Операционный логист

Направленность: Операционная деятельность в логистике

Форма обучения: очная

год начала подготовки – 2026

Разработана
старший преподаватель кафедры СГД
_____ З.А. Боташева

Согласована
зав. выпускающей кафедры ЭМ
_____ Е.В. Кашеева

Рекомендована
на заседании кафедры СГД
от «12» января 2026 г.
протокол № 8
Зав. кафедрой _____ Е.В. Смирнова

Одобрена
на заседании учебно-методической
комиссии СПФ
от «12» января 2026 г.
протокол № 5
Председатель УМК
_____ Т.В. Поштарева

Ставрополь, 2026 г.

Содержание

1. Цели и задачи освоения дисциплины **Ошибка! Закладка не определена.**
2. Место дисциплины в структуре ОПОП..... **Ошибка! Закладка не определена.**
3. Планируемые результаты освоения учебной дисциплины **Ошибка! Закладка не определена.**
4. Объём дисциплины и виды учебной работы **Ошибка! Закладка не определена.**
5. Содержание и структура дисциплины..... **Ошибка! Закладка не определена.**
 - 5.1. Содержание дисциплины **Ошибка! Закладка не определена.**
 - 5.2. Структура дисциплины (тематическое планирование) **Ошибка! Закладка не определена.**
 - 5.3. Практические занятия и семинары..... **Ошибка! Закладка не определена.**
 - 5.4. Лабораторные работы..... **Ошибка! Закладка не определена.**
 - 5.5. Самостоятельное изучение разделов (тем) дисциплины **Ошибка! Закладка не определена.**
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины **Ошибка! Закладка не определена.**
 - 6.1. Основная литература **Ошибка! Закладка не определена.**
 - 6.2. Дополнительная литература **Ошибка! Закладка не определена.**
 - 6.3. Программное обеспечение **Ошибка! Закладка не определена.**
 - 6.4. Базы данных (профессиональные базы данных), информационно-справочные и поисковые системы, Интернет-ресурсы **Ошибка! Закладка не определена.**
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины. **Ошибка! Закладка не определена.**
8. Особенности освоения дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья **Ошибка! Закладка не определена.**

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Профессиональная этика и коммуникация» является: изучение специфики этических проблем в профессии, формирование у студентов культуры профессионального труда, этического сознания, моральной системы ценностей, знаний делового этикета.

Задачами освоения дисциплины являются:

- сформировать понятие своего профессионального долга и чести,
- привить навыки культуры общения, как с клиентами, так и со своими коллегами.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина относится к Блоку ОДД. Дополнительные дисциплины и курсы по выбору (ОДД.02) ООП по данной специальности и находится в логической и содержательно-методической связи с другими дисциплинами.

Требования к входным знаниям, умениям и готовностям обучающихся: обучающийся должен оперировать основными понятиями из области русского языка, литературы.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Освоение содержания дисциплины «Профессиональная этика и коммуникация» обеспечивает достижение следующих результатов:

а) *личностных:*

– сформированность российской гражданской идентичности, патриотизма, уважения к своему народу, чувства ответственности перед Родиной, гордости за свой край, свою Родину, прошлое и настоящее многонационального народа России, уважение государственных символов (герб, флаг, гимн);

– сформированность мировоззрения, соответствующего современному уровню развития науки и общественной практики, основанного на диалоге культур, а также различных форм общественного сознания, осознание своего места в поликультурном мире;

– сформированность основ саморазвития и самовоспитания в соответствии с общечеловеческими ценностями и идеалами гражданского общества; готовность и способность к самостоятельной, творческой и ответственной деятельности;

– толерантное сознание и поведение в поликультурном мире, готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения, способность противостоять идеологии экстремизма, национализма, ксенофобии, дискриминации по социальным, религиозным, расовым, национальным признакам и другим негативным социальным явлениям;

б) *метапредметных:*

– умение продуктивно общаться и взаимодействовать в процессе совместной деятельности, учитывать позиции других участников деятельности, эффективно разрешать конфликты;

– владение навыками познавательной, учебно-исследовательской и проектной деятельности, навыками разрешения проблем; способность и готовность к самостоятельному поиску методов решения практических задач, применению различных методов познания;

– готовность и способность к самостоятельной информационно-познавательной деятельности, владение навыками получения необходимой информации из словарей разных типов, умение ориентироваться в различных источниках информации, критически оценивать и интерпретировать информацию, получаемую из различных источников;

в) *предметных:*

– владение приемами работы со статистической, фактической и аналитической экономической информацией; умение самостоятельно анализировать и интерпретировать данные для решения теоретических и прикладных задач;

– умение оценивать и аргументировать собственную точку зрения по экономическим

проблемам, различным аспектам социально-экономической политики государства.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общий объем дисциплины составляет 39 академических часов.

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр	
		1	2
Аудиторные занятия (всего)	39	16	20
в том числе:			
Лекции, уроки (Л)	16	16	-
Практические занятия (ПЗ)	20	-	20
Самостоятельная работа (всего) (СР)	1	-	1
в том числе:			
Доклад	1	-	1
Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к практическим занятиям)	-		-
Аттестация	2	-	2
Форма промежуточной аттестации	Диф. зачет	-	Диф. зачет
Общий объем, час	39	16	23

5. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Содержание дисциплины

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)
1.	Этика как наука о морали. Основные категории этики	<p>Генезис и историческая эволюция понятий «этика», «мораль», «нравственность», их различные смысловые значения в современном языке. Этика как «практическая философия», теория морали. Предпосылки возникновения морали. Происхождение морали как философская проблема. Мораль как выражение потребности и способности человека строить гармонические отношения с другими, общественная форма отношений между людьми, мера их человечности. Своеобразие связи морали с бытием. Назначения морали. Специфика моральных норм, отличия от права.</p> <p>Определения этики с философской и православной точек зрения. Задачи и цели этики. Предмет этики. Связь этики с психологией. Проблема соотношения нормативно-ценностного и теоретического знания в этике. Сущность нормативной этики как связующего звена между этической теорией и моралью как формой общественного сознания.</p> <p>Основные категории этики. Развитие этических взглядов в истории философии.</p>
2.	Профессиональная этика и профессиональная мораль	<p>Место и роль профессиональной этики в общей системе нравственных отношений современного общества. Специфичность содержания и форм моральных требований в различных профессиях.</p> <p>Назначение профессиональной этики. Основные понятия, принципы и методы профессиональной этики работников сервиса (принцип</p>

		<p>моральной ответственности перед клиентом; принцип моральной ответственности перед профессией и коллегами; принцип моральной ответственности перед обществом и др.).</p> <p>Профессионально-этические кодексы. Этические требования к профессиональному поведению и ценностям в этических кодексах. Пути и средства формирования нравственно-этической культуры в различных профессиях. Понятие профессиональной морали. Связь технологически целесообразных и моральных сторон профессиональных групп. Основные принципы профессиональной морали: профессиональный долг, профессиональная совесть, корпоративная честь и честность, профессиональное достоинство.</p>
3	Профессиональное поведение	<p>Поведение человека как явление, его составляющие. Решение работником профессионально-этических задач при его взаимодействии с клиентом.</p> <p>Роль клиента. Ожидания со стороны клиента и со стороны работника. Функции профессионального поведения работника. Требования, предъявляемые к профессиональному поведению работника. Понятия о стиле обслуживания, сценарии обслуживания.</p> <p>Понятие об общении. Формы общения и его результаты. Стиль общения. Специфические особенности общения в сфере обслуживания.</p> <p>Понятие о культуре общения. Обстановка, расстояние между работников и клиентом, поза, жесты, мимика, интонация, другие паралингвистические средства общения. Положительный настрой, использование закрытых и открытых вопросов в беседе с клиентом, умение выслушать.</p> <p>Культура речи работника. Требования, предъявляемые к речи работника: содержательность, ясность, доходчивость, понятность, грамотность, выразительность.</p> <p>Пять ключевых этапов в процессе продажи услуг: установление контакта, разведка потребностей и возможностей клиента, презентация коммерческого предложения, работа с возражениями клиента, завершение продажи.</p> <p>Умение сформировать первое впечатление: компоненты первого впечатления, основные каналы (вербальный, звуковой, визуальный).</p> <p>Типы вопросов. Техники задавать вопросы, техники опроса клиента. Техники заинтересованного или активного слушания. Приемы успешной презентации. Типы возражений клиентов и техники работы с возражениями. Методы завершения продаж.</p>
4	Нравственно-психологические основы конфликтов и пути их преодоления	<p>Понятие конфликта. Типология конфликтов. Внутриличностные, межличностные, групповые конфликты. Конфликты между личностью и организацией. Конфликты горизонтальные, вертикальные, смешанные. Конструктивные и деструктивные конфликты. Субъективные и объективные конфликты.</p> <p>Источники, причины и поводы конфликтов. Коммуникативные конфликты и их последствия. Конфликты и трудности коммуникации. Ошибки, разрушающие общение. Факторы, влияющие на общение. Барьеры общения. Коммуникативные просчеты. Структура конфликта, стадии его протекания.</p> <p>Стратегия поведения в конфликтных ситуациях: приспособление, компромисс, сотрудничество, игнорирование, соперничество. Факторы, влияющие на выбор стратегии поведения в конфликте. Способы разрешения конфликтов между работником и клиентом. Этапы</p>

		разрешения конфликтных ситуаций. Профилактика конфликтов. Понятие конфликтной личности. Типы трудных людей и модели поведения в общении с ними. Нравственно-психологические основы выхода из конфликтных ситуаций.
5	Этические проблемы управления коллективом. Права и обязанности персонала	Основные стили и типы управления. Влияние моральных норм на стиль управления, методы принятия решения. Схема управленческого процесса. Функции управленческой деятельности и связанные с ними психологические проблемы руководства. Способы решения проблем руководства. Этические приемы эффективного руководства. Система ценностей руководителя и ее роль в управленческой деятельности. Этичность методов подготовки управленческих решений. Понятие и формальная структура трудового коллектива. Классификация трудовых коллективов. Степень зрелости коллектива. Права и обязанности персонала. Неформальная структура коллектива и психологические механизмы регуляции коллективной деятельности: адаптация, коммуникация, идентификация и интеграция. Лидер неформальной группы. Типы лидеров. Морально-психологический климат коллектива. Степень сплоченности рабочей группы. Типы взаимоотношений в коллективе: невмешательство, теплая компания, задача, золотая середина и команда. Виды взаимоотношений в системе «руководитель – подчиненный»: приказание, внушение, участие и делегирование. Роль руководителя в становлении коллектива.
6	Этикет и культура поведения	Этикет как социальное явление. История мирового этикета. Задачи этикета: соединение сфер взаимоотношений людей в обществе. Правовой и нравственный аспект. Требования современного этикета. Понятие этикета. Правила служебного этикета. Внешний вид, манеры, доброжелательность работника. Другие составляющие этикета. Правила вербального этикета. Правила общения по телефону. Правила деловой переписки.

5.2. Структура дисциплины

№	Раздел дисциплины и тема	Количество часов					
		Всего	ЛК	С	ПР	ЛР	СР
1.	Этика как наука о морали. Основные категории этики	4	4	-	-		-
2.	Профессиональная этика и профессиональная мораль	6	6	-	-		-
3	Профессиональное поведение	6	6	-	-		-
	Итого 1 семестр	16	16	-	-		-
4	Нравственно-психологические основы конфликтов и пути их преодоления	8	-	-	8		-
5	Этические проблемы управления коллективом. Права и обязанности персонала	7	-	-	6		1
6	Этикет и культура поведения	6	-	-	6		-
	Итого 2 семестр	21	-	-	20		1

Промежуточная аттестация / дифференцированный зачет	2					
Общий объем	39	16		20		1

5.3. Практические занятия и семинары

№ п/п	№ раздела (темы)	Вид занятия	Наименование	Количество часов
1	4.	ПР	Нравственно-психологические основы конфликтов и пути их преодоления	8
2	5.	ПР	Этические проблемы управления коллективом. Права и обязанности персонала	6
3	6.	ПР	Этикет и культура поведения	6

5.4. Лабораторные работы- учебным планом не предусмотрены

5.5. Самостоятельное изучение разделов (тем) дисциплины

№ п/п	№ раздела (темы)	Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Количество часов	
			1 сем.	2 сем.
1	Тема 5	Этические проблемы управления коллективом. Права и обязанности персонала	-	1

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Основная литература

1. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 239 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16429-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/564541>

6.2. Дополнительная литература

1. Кашапов, М. М. Основы конфликтологии : учебник для среднего профессионального образования / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 116 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08029-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/563673>

2. Корнеенков, С. С. Психология и этика профессиональной деятельности : учебник для среднего профессионального образования / С. С. Корнеенков. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 304 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11483-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/566161>

3. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебник для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 158 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16622-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/566017>



6.3. Программное обеспечение

- Microsoft Windows
- Microsoft Office Professional Plus 2019
- Google Chrome или Яндекс.Браузер

6.4. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы, Интернет-ресурсы

- Портал «Психологический навигатор» - <https://psynavigator.ru/>
- Портал психологических знаний - <http://psyjournals.ru/>
- Психологический проект «Психея» - <http://www.psycheya.ru/>
- Национальная Электронная Библиотека (НЭБ) - <https://rusneb.ru>
- Научная электронная библиотека «Киберленинка» - <http://cyberleninka.ru/>
- Образовательная платформа ЮРАЙТ - <https://urait.ru/>
- Цифровой образовательный ресурс IPRsmart - <https://www.iprbookshop.ru>
- Электронная библиотека «Все учебники» - <http://www.vse-ychebniki.ru/>
- Электронная библиотечная система «СКСИ» - <https://www.sksi.ru/Environment/EbsSksi>
- База данных психологических методик - https://hr-portal.ru/psy_tools?ysclid=16yr3dpf27651016965

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации дисциплины требуется следующее материально-техническое обеспечение:

- для проведения лекций, уроков - учебная аудитория, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения: специализированная мебель; учебная доска; проектор, ноутбук, экран; учебно-наглядные пособия: схемы, портреты; расходные материалы;
- для проведения практических занятий - учебная аудитория, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения: специализированная мебель; учебная доска; проектор, ноутбук, экран; учебно-наглядные пособия: схемы, портреты; расходные материалы;
- для организации самостоятельной работы – помещение оснащенное оборудованием и техническими средствами: специализированная мебель, жалюзи, экран, компьютер, проектор, МФУ, компьютеры, объединенные в локальную сеть, имеющие подключение к сети «Интернет» и доступ к электронной информационно-образовательной среде, учебно-наглядные пособия: схемы, расходные материалы.
- для текущего контроля и промежуточной аттестации - учебная аудитория, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения: специализированная мебель; учебная доска; проектор, ноутбук, экран; учебно-наглядные пособия: схемы, портреты; расходные материалы.

8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (тьютора), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение модуля обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение модуля обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения среднего профессионального образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

– присутствие тьютора, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

– письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,

– специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),

– индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,

– при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

– присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

– обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

– обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

– письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются тьютору;

– по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.

Программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего общего образования, утв. Приказом Министерства образования и науки РФ от 17.05.2012 г. № 413 (ред. 29.06.2017) и ОПОП