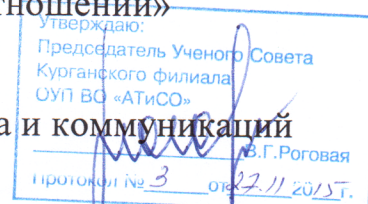


Образовательное учреждение профсоюзов
высшего образования
«Академия труда и социальных отношений»
Курганский филиал

Кафедра социально-культурного сервиса и коммуникаций



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Этикет делового общения

Направление подготовки : Сервис 43.03.01

Форма обучения: Заочная

Цикл дисциплин: Б1.В.ДВ. 1.3

Трудоемкость дисциплины (з.е./ ч.) 2 / 72

Вид учебной работы	Часы	1 курс					
Аудиторные занятия (всего), в том числе:	8	8					
Лекции	2	2					
Лабораторные работы							
Практические занятия:	6	6					
Из них: текущий контроль (тестирование, коллоквиум) (ТК)	2						
% интерактивных форм обучения от аудиторных занятий по дисциплине	37,5	37,5					
Самостоятельная работа (всего), в том числе:	60	60					
Курсовая работа: (КР)							
Курсовой проект: (КП)							
Контрольная работа	+	+					
Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен):	Зачет/4	4					
Общая трудоемкость дисциплины	72	72					

СВЕДЕНИЯ ОБ ИЗМЕНЕНИЯХ В РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

Рабочая программа утверждена на 2015/2016 учебный год со следующими изменениями:

Программа переработана в связи
с принятием ФГОС ВО 43.03.01
«Сервис»

Протокол заседания кафедры № 4 от «24» декабря 2015 г.
Заведующий кафедрой

Вашильченко И.А. / И.А.

Рабочая программа утверждена на 2016/2017 учебный год со следующими изменениями:

Программа пересмотрена и утверждена на
2016-2017 учебный год в связи с изменением
списка рекомендуемой литературы

Протокол заседания кафедры № 1 от «02» 09 2016 г.
Заведующий кафедрой

Мусая К.В. / К.В.

Рабочая программа утверждена на 20__/20__ учебный год со следующими изменениями:

Протокол заседания кафедры № _____ от « _____ » _____ 20__ г.
Заведующий кафедрой

_____ / _____ /

1 Место дисциплины в структуре ООП ВО:

Дисциплина относится к дисциплинам по выбору цикла Б1 (Б1.В.ДВ.1.3). Изучение данной дисциплины базируется на дисциплинах: «Культура речи и деловое общение», «Культурология», «Психология».

Учебная дисциплина является предшествующей для дисциплин гуманитарного, социального и экономического цикла «Социология», «Менеджмент», «Маркетинг», «Мировая экономика и международные экономические отношения»

В результате изучения базовой части цикла «Этикет делового общения» студент должен:

Знать:

- основные понятия этики как науки, виды этики;
- основные нормы и принципы деловой этики;
- способы повышения этического уровня организации;
- правила делового этикета.

Уметь:

- применять в своей практической деятельности нормы и принципы деловой этики;
- на высоком нравственном уровне налаживать деловое общение и взаимодействие;
- соблюдать правила делового этикета;
- использовать российский и зарубежный опыт в решении этических проблем в деловой сфере;
- нравственно совершенствоваться, критически оценивать свои достоинства и недостатки, намечать пути развития достоинств и устранения недостатков.

Владеть:

- способами устранения возможных негативных последствий результатов своего труда с использованием норм деловой этики;

- навыками работы в коллективе и кооперации с коллегами согласно нормам деловой этики;
- методами разрешения конфликтных ситуаций;
- методами повышения этичности поведения сотрудников организации;
- приемами и навыками поддержания партнерских отношений.

2 Цели и задачи освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Этикет делового общения» является получение студентами необходимых знаний в области деловой этики, и прежде всего этики специалиста, понимание студентами подлинного гуманистического смысла их будущей профессии, а также формирование нравственной культуры студента, потребности в непрерывном самообразовании.

Задачами освоения дисциплины являются:

- 1 Получение необходимых теоретических знаний в области деловой этики, моральных норм современного бизнеса;
- 2 Получение навыков практического применения основных моральных принципов в профессиональной деятельности экономиста;
- 3 Формирование у каждого студента осознания социальной значимости профессии экономиста, ее важности и необходимости для общества в современной России;
- 4 Выработка активной жизненной позиции и нетерпимости в отношении к различным формам деструктивного, а тем более коррупционного поведения;
- 5 Выработка навыков культуры общения и культуры поведения, этикетной культуры, умения работать в коллективе.

3 Требования к результатам освоения дисциплины:

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих компетенций:

ОК-3 (способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия);

ОПК-1 (способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса);

ПК-3 (готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности);

ПК-9 (способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности).

4 Образовательные результаты освоения дисциплины, соответствующие определенным компетенциям

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

1) знать:

Индекс компетенции (ОК, ПК)	Образовательный результат (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ОК-3	Знать принципы и методы ведения дискуссии
	Знать основные правила подачи обратной связи
ОПК-1	Знать основные методы и средства получения информации в общении
	Знать основные правила и принципы организации коммуникации
ПК-3	Знает основные варианты решения проблем
	Знает правила компромиссного решения
ПК-9	Знает психологические особенности потребителя
	Знает способы выявления психологических особенностей

2) уметь:

Индекс компетенции (ОК, ПК)	Образовательный результат (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ОК-3	Уметь организовывать конструктивную беседу
	Уметь отстаивать свою точку зрения

ОПК-1	Уметь получать и хранить информацию в процессе делового общения
	Уметь распознавать позвольительные и непозвольительные приемы в деловых коммуникациях
ПК-3	Умеет применять различные способы решения проблем
	Умеет применять метод компромисса в разногласиях
ПК-9	Умеет выявлять психологические особенности личности в процессе сервисной деятельности
	Умеет учитывать основные особенности личности в процессе общения

3) владеть:

Индекс компетенции (ОК, ПК)	Образовательный результат (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ОК-3	Владеть навыками деловых коммуникаций и культурой делового поведения
	Владеть навыками такта и дипломатичности
ОПК-1	Владеть методами и средствами получения информации в общении
	Владеть навыками хранению конфиденциальной информации
ПК-3	Владеет навыками эффективного решения проблем
	Владеет навыками компромиссного метода урегулирования разногласий
ПК-9	Владеет методами выявления психологических особенностей личности
	Владеет навыками использования особенностей личности в процессе сервисной деятельности

5 Матрица соотнесения тем/разделов учебной дисциплины и формируемых в них профессиональных и общекультурных компетенций

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Коли - чество часов	Компетенции				Зачетные единицы
			Общекультурные (ОК) Общепрофессиональные (ОПК) Профессиональные (ПК)				
			ОК-3	ОПК-1	ПК-3	ПК-9	
P1	Этикет деловых отношений	14	ОК-3	ОПК-1	ПК-3	ПК-9	0,39
P2	Деловое общение	24	ОК-3	ОПК-1	ПК-3	ПК-9	0,61
P3	Конфликты	16	ОК-3	ОПК-1	ПК-3	ПК-9	0,44
P4	Культура организации	18	ОК-3	ОПК-1	ПК-3	ПК-9	0,56
Итого:		72					2

6 Тематическое планирование

6.1 Распределение учебных занятий по разделам

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Количество часов по видам учебных занятий		
		лекции	практические занятия	самостоятельная работа
Р1	Этикет деловых отношений			
1	Понятие деловой этики	1		5
2	Деловой этикет		2	6
Р2	Деловое общение			
1	Понятие и структура делового общения	1		5
2	Формы делового общения		2	8
3	Манипуляции в общении			6
Р3	Конфликты			
1	Понятие и функции конфликта			8
2	Управление конфликтами		2	6
Р4	Культура организации			
1	Имидж организации			12
2	Культурные аспекты организации			8
Итого:	72	2	6	64

6.2 Содержание лекционных занятий

Раздел 1 Этикет деловых отношений

Тема 1 Понятие деловой этики

История развития этического учения от Древней Греции до современности, факторы влияющие на возникновение норм и критериев этического поведения людей. Современные этические проблемы и моральные конфликты деловых отношений. Деловая этика и индивидуальная нравственность делового человека. Этические принципы деловых отношений.

Раздел 2. Деловое общение

Тема 1. Понятие и структура делового общения

Общение как социально-психологическая проблема. Виды общения. Особенности делового общения. Перцептивная, коммуникативная и

интерактивная стороны делового общения. Влияние субъективных факторов на процесс общения («эффект ореола»). Понятие и формы «барьеров общения», пути их преодоления. Прямое и косвенное общение. Вербальное и невербальное общение и их взаимосвязь.

Раздел 4. Культура организации

Тема 1. Имидж организации

Понятие и составные части имиджа. Составляющие части и способы формирования имиджа фирмы. Система PR: требования к личности пресс-секретаря, правила составления пресс-релизов, правила проведения эффективных презентаций.

Тема 2. Культурные аспекты организации

Понятие организационной культуры, основные функции. Доминирующая культура и субкультуры (общее и различия). Объективная и субъективная культура организации. Способы формирования, развития, поддержания и подачи организационной культуры.

6.3 Содержание практических занятий

Раздел 2. Этикет деловых отношений

Тема 2. Деловой этикет

Современный деловой этикет и его составляющие. Этические нормы телефонного разговора. Этические нормы разговора по мобильному телефону. Культура делового письма. Современные требования к оформлению и содержанию деловых бумаг – писем, записок, отчетов. Электронный этикет. Этикет приветствий и представлений. Основные правила оформления и использования визитных карточек. Общие требования, предъявляемые к внешнему облику делового человека. Основные правила поведения за столом и в общественных местах. Правила обмена подарками при деловом общении. Виды деловых приемов. Правила поведения на деловых приемах.

Раздел 2. Деловое общение

Тема 2. Формы делового общения

Национальные стили ведения деловых переговоров: стратегии ведения, основные отличия, факторы, влияющие на формирование особенностей стиля. Правила проведения собеседования для интервьюера и соискателя, требования к резюме и процедуре проведения. Специфика деятельности и выбор подходящего кандидата. Особенности публичного выступления: правила подготовки и составления плана. Внешность и поведение оратора. Роль культуры речи в обеспечении этичности делового общения. Этика использования средств выразительности деловой речи. Ошибки публичного выступления. Причины невнимания слушателей.

Раздел 3. Конфликты

Тема 2. Управление конфликтами

Проигрывание конфликтных ситуаций с различными финалами (конструктивно и деструктивно), формирование навыка выбора стиля поведения в конфликте. Игра «Мафия» (демонстрация эффективности сплоченности и преследования общей цели).

6.4 Содержание самостоятельной работы студентов

Шифр СРС	Виды самостоятельной работы студентов (СРС)	Наименование и содержание	Трудовая емкость, часы	Виды контроля СРС
С1	Углубленное изучение разделов, тем дисциплины лекционного курса	С1.Р1 Этикет деловых отношений Т1 Понятие деловой этики	5	Конспект, глоссарий
		С1.Р2 Деловое общение Т1 Понятие и структура делового общения Т2 Формы делового общения Т3 Манипуляции в общении	5 8 6	
		С1.Р3 Конфликты Т1 Понятие и функции конфликта Т2 Управление конфликтами	8 6	Тестирование
		С1.Р4 Культура организации Т1 Имидж организации Т2 Культурные аспекты организации	12 8	

C2	Изучение разделов, тем дисциплины не вошедших в лекционный курс	C2.P1 Этика деловых отношений T2 Деловой этикет	6	Рефераты
Итого:			64	

7 Фонд оценочных средств

7.1 Оценочные средства

Примерная тематика контрольных работ:

- 1 Сущность и содержание этики культуры управления.
- 2 Этические принципы управленческой деятельности.
- 3 История этики. Связь этики с религией и политикой.
- 4 Этика протестантизма, ее роль в развитии предпринимательства.
- 5 Этические категории. Понятие «этической нормы».
- 6 Управленческая, профессиональная, нравственная культура.
- 7 Этикет. Социальный протокол.
- 8 Приветствие, представление, титулирование в деловой сфере.
- 9 Деловой этикет и служебное помещение.
- 10 Этические стандарты оформления рабочего места сотрудников.
- 11 Административная этика. Формальные и неформальные отношения.
- 12 Профессиональная этика. Этика управления.
- 13 Бюрократическая «этика».
- 14 Этика взаимоотношения «руководителя-подчиненного»
- 15 Этические модели поведения руководителя и подчиненного.
- 16 Имидж фирмы: основные составляющие.
- 17 Модели поведения.
- 18 Телесный имидж.
- 19 Требования к одежде и внешнему виду делового человека.
- 20 Этика делового общения. Тактика общения
- 21 Этика рекламной и маркетинговой деятельности.
- 22 Этика отношения с другими партнерами
- 23 Понятие и типология конфликта.

24 Этика поведения в конфликтных ситуациях.

25 Этические позиции при конфликтных ситуациях («победитель - побежденный»)

26 Особенности конфликта между организациями и этические нормы отношений между организациями.

27 Этика как профилактика конфликта, способы разрешения конфликтов

28 Критика и ее роль в выполнении служебных обязанностей.

29 Этические аспекты критики.

30 Деловой этикет руководителя.

7.2 Контрольно-оценочные средства

Вопросы к зачету:

1. Сущность деловых отношений
2. Основные принципы деловых отношений
3. Закономерности межличностных отношений
4. Этические проблемы деловых отношений
5. Этика и социальная ответственность организации
6. Этические нормы в деятельности организации
7. Нормы этического поведения руководителя
8. Этика решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций
9. Общение как социально-психологическая категория
10. Коммуникативная культура в деловом общении
11. Формы делового общения
12. Культура речи в деловом общении
13. Этика использования средств выразительности деловой речи
14. Особенности речевого поведения
15. Культура дискуссии
16. Основы невербального общения
17. Кинесические особенности невербального общения
18. Визуальный контакт
19. Проксемические особенности невербального общения

20. Этические нормы телефонного разговора
21. Культура делового письма
22. Манипуляции в общении
23. Характеристика манипуляций в общении
24. Правила нейтрализации манипуляций
25. Правила подготовки публичного выступления
26. Правила подготовки и проведения деловой беседы
27. Правила проведения собеседования
28. Правила подготовки и проведения служебных совещаний
29. Правила проведения переговоров
30. Правила конструктивной критики
31. Этикет и имидж делового человека
32. Визитная карточка
33. Этикет приветствий и представлений
34. Внешний облик делового человека
35. Особенности внешнего облика деловой женщины
36. Поведение в общественных местах
37. Этикет деловых приемов
38. Особенности делового общения с иностранными партнерами
39. Правила вручения подарков
40. Особенности деловых отношений за рубежом.

Критерии оценивания знаний:

Оценка «зачтено» или «не зачтено» ставится на зачете студентам, уровень знаний которых соответствует следующим требованиям:

1. «Не зачтено» ставится студенту, имеющему существенные пробелы в знании основного материала по программе, а также допустившему принципиальные ошибки при изложении материала; в случаях отсутствия активного участия на семинарских занятиях, а также неправильных ответов на дополнительные вопросы преподавателя.

2. «Зачтено» ставится студенту, ответ которого содержит: глубокое знание программного материала, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой; знание концептуально-понятийного аппарата всего курса; знание монографической литературы по курсу свидетельствующее о способности: самостоятельно критически оценивать основные положения курса и увязывать теорию с практикой.

8 Образовательные технологии

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Активные и интерактивные методы и формы обучения	Трудоемкость, часы (кол-во часов по разделу (теме) отводимое на занятия в интерактивной форме)
Р1	Этикет деловых отношений Т2 Деловой этикет	Ролевое проигрывание норм и правил поведения: - в офисе; - за столом; - на деловых приемах Обсуждение результатов и конкретных ситуаций.	1
Р2	Деловое общение Т2 Формы делового общения	Правила и ошибки публичного выступления (игра-упражнение)	1
Р3	Конфликты Т2 Управление конфликтами	Игра «Кораблекрушение», игра «Авиакатастрофа в пустыне»	1
Итого:			3
Интерактивных занятий от объема аудиторных занятий %			37,5

9 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

9.1 Основная литература:

1.Аминов И.И. Психология делового общения[Текст]:учеб.пособие. - 7-е изд., М.: Омега-Л, 2011.-304с.: ил.- (Серия «Высшая школа менеджмента»).

2.Бороздина Г.В. Психология делового общения [Текст]:учебник. – 2-е изд.. –М.: ИНФРА-М, 2011.- 294с.: ил.-(Серия «Высшее образование»)

3. Коноваленко М.Ю. Деловые коммуникации [Текст]: учебник для бакалавров / М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко. – М.: Юрайт, 2013. – 468 с.: ил. – (Бакалавр. Базовый курс).

4. Кузнецов И.Н. Деловой этикет [Текст]: учеб. пособие. – М.: Инфра-М, 2011. – 347 с. – ил. – (Высшее образование).

5. Профессиональная этика и служебный этикет [Текст]: учебник под ред. В.Я. Киткова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 559 с.: ил.

6. Чернышова Л.И. Деловое общение [Текст]: Электрон. учебник. – 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2011.

9.2 Дополнительная литература

1. Бороздина Г. В. Психология делового общения : учебник для вузов / Г. В. Бороздина. – 2-е изд. – М. : ИНФРА-М, 2006. – 295 с.

2. Ботавина Р. Н. Этика деловых отношений : учеб. пособие для вузов / Р. Н. Ботавина. – М. : Финансы и статистика, 2004. – 208 с.

3. Введенская Л. А. Русский язык и культура речи : учеб. пособие для вузов / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова, Е. Кашаева. – Ростов н/Д. : Феникс, 2006. – 544 с.

4. Макаров Б. Ф. Деловой этикет и общение : учеб. пособие для вузов / Б. Ф. Макаров, А. В. Непогода. – М. : Юстицинформ, 2006. – 240 с.

5. Митрошенков О. А. Эффективные переговоры / О. А. Митрошенков. – М. : Весь мир, 2000. – 280 с.

6. Основы теории коммуникации : учебник для вузов / под ред. М. А. Василюка. – М. : Гардарики, 2005. – 615 с.

7. Панфилова А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности : учеб. пособие для вузов / А. П. Панфилова. – СПб. : Знание, 2001. – 496 с.

8. Психология делового преуспевания. – М.: Владос-Пресс, 2001. – 304 с.

9. Русский язык и культура речи : учебник для вузов / под ред. В. И. Максимова. – М. : Гардарики, 2005. – 413 с.

10. Социальная психология : учеб. пособие для вузов / под ред. А. Н. Сухова, А. А. Деркача. – М. : Академия, 2007. – 600 с.

11. Тренев Н. Н. Основы делового общения / Н. Н. Тренев // Менеджмент в России и за рубежом. – 2000. - № 5. – С. 24 – 43.

12. Программное обеспечение и Интернет-ресурсы

1) [httpwww. Jandex. Ru](http://www.Jandex.Ru). Профессиональная этика.

2) Яндекс-Каталог Профессиональная этика.

3) Гугл-Каталог Профессиональная этика.

10 Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Электронный учебник.

2. Аудиовизуальные средства: презентации на цифровых носителях.

3. Компьютеры.

4. Мультимедиапроектор.