

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Вятский государственный университет»

Институт непрерывного образования российских и иностранных граждан

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор ИНО

Е.Л. Сырцова

« 11 »

2017 г.

рег. № 03-04-2017-0087-0053

Рабочая программа

учебной дисциплины

«Этика делового общения»

дополнительная профессиональная программа
(программа повышения квалификации):
**«Кадровая политика и управление персоналом
на государственной службе»**

Киров
2017

Рабочая программа учебной дисциплины «Этика делового общения» составлена в соответствии с требованиями дополнительной профессиональной программы «Кадровая политика и управление персоналом на государственной службе»

Рабочая программа разработана:
Специалист по УМР Управления ДОиМД

Ю.П. Рушакова

© Вятский государственный университет, 2017

© Рушакова Ю.П., 2017

1. Рабочая учебная программа

1.1 Пояснительная записка

Актуальность и значение учебной дисциплины «Этика делового общения» определяется тем, что этикет делового общения является главнейшей стороной профессионального поведения специалиста любой сферы деятельности. Знание этикета делового общения является качеством, которое нужно приобретать и совершенствовать. Оно является частью характеристики личности, которая позволяет успешно взаимодействовать с другими людьми, вырабатывать систему целей, понимать и учитывать интересы партнёров. Здесь же важно отметить умение грамотно формулировать и выражать мысли, достигать взаимопонимания с людьми в разрешении задач и достижении целей.

Цели и задачи учебной дисциплины

Цель учебной дисциплины	получение новых компетенций, необходимых для обеспечения эффективного функционирования системы кадровой политики и управления персоналом на государственной службе для достижения целей организации.
Задачи учебной дисциплины	<ol style="list-style-type: none">1. Развивать коммуникативные, организационные и лидерские навыки.2. Способствовать практическому применению полученных знаний и умений, предоставляя слушателям необходимую консультационную помощь и поддержку.3. Познакомить слушателей с реальным опытом специалистов в области кадровой политики и управления персоналом, участвующих в учебном процессе, как на регулярной, так и на нерегулярной основе.

Компетенции слушателя, формируемые в результате освоения учебной дисциплины

В результате освоения учебной дисциплины слушатель должен демонстрировать следующие результаты образования:

Виды деятельности	Профессиональные компетенции	Практический опыт	Умения	Знания
1	2	3	4	5
ВД 1 Деятельность по обеспечению персона-	К-1 способность осуществлять поиск, при-	- поиск во внутренних и внешних источниках информации о кандидатах.	- определять критерии поиска, привлечения, подбора и отбора персонала;	- технологии и методики поиска, привлечения, подбора и отбора персонала;

ЛОМ	влечение, подбор и отбор персонала	<p>соответствующей требованиям вакантной должности (профессии, специальности);</p> <ul style="list-style-type: none"> - выбор способов и методов привлечения персонала в соответствии с утвержденными планами; - проведение собеседований и встреч с кандидатами на вакантные должности (профессии, специальности) с обеспечением обратной связи; - информирование и консультирование руководителей подразделений и организации по вопросам привлечения персонала с оценкой затрат. 	<ul style="list-style-type: none"> - собирать, анализировать и структурировать информацию о кандидатах и предложениях на рынке труда; - применять технологии и методики поиска, привлечения, подбора и отбора кандидатов на вакантные должности (профессии, специальности) в соответствии с их спецификой; - соблюдать нормы этики делового общения. 	<ul style="list-style-type: none"> - системы, методы и формы материального и нематериального стимулирования труда персонала; - основы психологии и социологии труда; - основы экономики, организации труда и управления персоналом; - трудовое законодательство и иные акты, содержащие нормы трудового права; - основы архивного законодательства и нормативные правовые акты Российской Федерации, в части ведения документации по персоналу Российской Федерации; - законодательство РФ о персональных данных; - локальные акты организации, регулирующие порядок обеспечения персоналом; - нормы этики делового общения.
ВД 2 Деятельность по оценке и аттестации персонала	К-2 способность осуществлять организацию и проведение оценки персонала	<ul style="list-style-type: none"> - разработка плана оценки персонала в соответствии с целями организации; - определение ресурсов, выбор средств и методов проведения оценки персонала; - проведение оценки персонала в соответствии с планами организации; - анализ результатов оценки персонала, подготовка рекомендаций руководству и персоналу. 	<ul style="list-style-type: none"> - определять параметры и критерии оценки персонала; - определять и применять средства и методы проведения оценки персонала; - определять мотивационные факторы проведения оценки персонала; - обеспечивать организационное сопровождение оценки персонала; - систематизировать, обобщать и анализировать результаты оценки персонала; - обеспечивать обратную связь по результатам проведенной оценки с персоналом и руководством; 	<ul style="list-style-type: none"> - технологии и методы определения профессиональных знаний, умений и компетенций; - системы, методы и формы материального и нематериального стимулирования труда персонала; - основы общей и социальной психологии, социологии и психологии труда; - трудовое законодательство и иные акты, содержащие нормы трудового права; - законодательство Российской Федерации о персональных данных; - нормы этики делового общения.

			<ul style="list-style-type: none"> - разрабатывать рекомендации по развитию персонала на основе проведенной оценки; - соблюдать нормы этики делового общения. 	
ВД 3 Деятельность по развитию персонала	К-3 готовность организовывать и проводить мероприятия по развитию и построению профессиональной карьеры персонала	<ul style="list-style-type: none"> - подготовка проектов документов, определяющих порядок развития персонала и построения профессиональной карьеры с оценкой затрат; - формирование кадрового резерва; - организация мероприятий по развитию и построению профессиональной карьеры персонала; - анализ эффективности мероприятий по развитию персонала, подготовка предложений по развитию. 	<ul style="list-style-type: none"> - определять критерии формирования кадрового резерва организации; - составлять индивидуальные планы карьерного развития персонала; - применять технологии и методы развития персонала и построения профессиональной карьеры; - определять эффективность мероприятий по развитию персонала и построению профессиональной карьеры. 	<ul style="list-style-type: none"> - система, способы, методы, инструменты построения профессиональной карьеры; - основы общей и социальной психологии, социологии и психологии труда; - трудовое законодательство и иные акты, содержащие нормы трудового права; - законодательство Российской Федерации о персональных данных.

1.2 Содержание учебной дисциплины

Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Форма обучения	Общий объем (трудоемкость) Часов	в том числе аудиторная контактная работа обучающихся с преподавателем, час					Самостоятельная работа, час	Форма промежуточной аттестации
		Всего	Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Консультации		
очная	8	8	4	4	-	-	-	зачет

Тематический план

№ п/п	Темы учебной дисциплины	Часы		Самостоятельная работа
		Лекции	Практические занятия	
1.	Эффективное публичное выступление и техника речи	2	2	-
2.	Приёмы делового общения	2	2	-
	Итого:	4	4	-

Матрица соотнесения тем учебной дисциплины и формируемых в них компетенций

ТЕМЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	КОЛИЧЕСТВО ЧАСОВ	КОМПЕТЕНЦИИ		
		К-1	К-2	К-3
1. Эффективное публичное выступление и техника речи	4	+	+	+
2. Приёмы делового общения	4	+	+	+
<i>Итого</i>	8	2	2	2

Краткое содержание учебной дисциплины:

Тема 1. Эффективное публичное выступление и техника речи

Техника речи в публичном выступлении. Виды, особенности и правила эффективного публичного выступления.

Тема 2. Приёмы делового общения

Понятие делового общения. Общие требования к деловому общению. Приёмы делового общения.

2. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

2.1. Методические рекомендации для преподавателя

Выбор методов и средств обучения, образовательных технологий осуществляется преподавателем исходя из необходимости достижения слушателями планируемых результатов освоения дисциплины, а также с учетом индивидуальных возможностей обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Изучение дисциплины следует начинать с проработки настоящей рабочей программы, методических указаний и разработок, указанных в программе, особое внимание уделить целям, задачам, структуре и содержанию дисциплины.

2.2. Методические указания для слушателей

Успешное освоение учебной дисциплины предполагает активное, творческое участие слушателей на всех этапах ее освоения путем планомерной, повседневной работы.

Слушатель обязан посещать лекции, получать консультации преподавателя.

Главной задачей каждой лекции является раскрытие сущности темы и анализ ее основных положений. Содержание лекций определяется настоящей рабочей программой дисциплины.

Лекции – это систематическое устное изложение учебного материала. На них слушатель получает основной объем информации по каждой конкретной теме. Лекции обычно носят проблемный характер и нацелены на освещение наиболее трудных и дискуссионных вопросов.

Процедура оценивания результатов освоения учебной дисциплины осуществляется на основе действующего Положения об организации текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ВятГУ.

Для приобретения требуемых компетенций, хороших знаний и высокой оценки по дисциплине слушателям необходимо выполнять все виды работ своевременно в течение всего периода обучения.

Целью практических занятий является проверка уровня понимания обучающимися вопросов, рассмотренных на лекциях и в учебной литературе, степени и качества усвоения материала; применение теоретических знаний в реальной практике решения задач; восполнение пробелов в пройденной теоретической части курса и оказания помощи в его освоении.

Практические занятия в равной мере направлены на совершенствование индивидуальных навыков решения теоретических и прикладных задач, выработку навыков интеллектуальной работы, а также ведения дискуссий. Конкретные пропорции разных видов работы в группе, а также способы их оценки определяются преподавателем, ведущим занятия.

На практических занятиях под руководством преподавателя обучающиеся обсуждают дискуссионные вопросы, отвечают на вопросы тестов, закрепляя приобретенные знания, выполняют практические задания и т.п. Для успешного проведения практического занятия обучающемуся следует тщательно подготовиться.

Изучив конкретную тему, обучающийся может определить, насколько хорошо он в ней разобрался. Если какие-то моменты остались непонятными, целесообразно составить список вопросов и на занятии задать их преподавателю. Практические занятия предоставляют студенту возможность творчески раскрыться, проявить инициативу и развить навыки публичного ведения дискуссий и общения, сформировать определенные навыки и умения и т.п.

3. Учебно-методическое обеспечение учебной дисциплины

Основная литература

1. Деловое общение в деловых управленческих играх. Набоких А.А. [Электронный ресурс]: видеолекция: дисциплина "Деловые управленческие игры" / А. А. Набоких; ВятГУ. - Электрон. данные. - Киров: [б. и.], [2015].

2. Деловое общение: учеб. пособие / А. П. Чудинов, Е. А. Нахимова. - Москва: ФЛИНТА: Наука, 2015.
3. Культура речи и деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е.Б. Штукарева. - Москва: Перо, 2015.
4. Правила делового общения [Электронный ресурс]: 33 [нельзя] и 33 [можно] / Н. Зверева. - Москва: Альпина Паблишер, 2016.
5. Психология и этика делового общения [Электронный ресурс]: монография / Н.М. Тимченко. - 3-е изд., стер. - Москва| Берлин: Директ-Медиа, 2016.
6. Публичное выступление [Электронный ресурс]: видеолекция: дисциплина "Риторика" / С. М. Исупова ; ВятГУ, ФГСН, каф. ФЖК. - Электрон. данные. - Киров: [б. и.], [2015].
7. Публичное выступление [Электронный ресурс]: теория и практика / Л.В. Лементуева. - Москва | Вологда: Инфра-Инженерия, 2016.
8. Устное публичное выступление [Электронный ресурс]: учебное пособие / Ю.В. Кондакова. - Екатеринбург: Архитектон, 2010.
9. Этика и психология делового общения [Электронный ресурс]: учебно-методический комплекс / Г.Г. Матюшин. - Москва: Редакционно-издательский центр, 2009.

Дополнительная литература

1. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие / Л.Г. Титова. - Москва: Юнити-Дана, 2015.
2. Культура речи и деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие / И.М. Фатеева. - Москва: МИРБИС|Директ-Медиа, 2016.
3. Национальный этикет делового общения [Текст]: статья вторая / Л. Кучер, Л. Шкуратова // Питание и общество. - 2012.
4. Основы делового общения: учеб. пособие для студентов вузов / А. С. Ковальчук. - М.: [б. и.], 2007.
5. Психология делового общения: учеб. пособие / А. М. Руденко. - Москва: Дашков и К'; Ростов н/Д: Наука-Спектр, 2015.
6. Психология и этика делового общения: учеб. для бакалавров: учеб. для студентов вузов, обучающихся по эконом. направлениям и специальностям / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова. - М.: Юрайт, 2013.
7. Психология и этика делового общения: учебник / под ред. В. Н. Лавриненко. - 5-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ, 2007.
8. Психология и этика делового общения [Текст]: учеб. для бакалавров / под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. - 6-е изд., перераб. и доп. - М.: Юрайт, 2015.
9. Психология и этика делового общения [Текст]: учеб. для бакалавров / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. - М.: Юрайт, 2012.
10. Психология и этика делового общения [Текст]: учеб. и практикум для бакалавров / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. - М.: Юрайт, 2014.

11. Психология и этика делового общения [Электронный ресурс]: учебник / В.Ю. Дорошенко. - 5-е изд., перераб. и доп. - Москва: Юнити-Дана, 2015.
12. Синтаксические нормы литературного языка [Электронный ресурс]: видеолекция: дисциплина "Культура речи и деловое общение" / С. М. Исупова; ВятГУ, ИГСН, ФФМ, каф. РКР. - Электрон. данные. - Киров: [б. и.], [2015].
13. Телефон для делового общения [Текст] / подготовила Е. Ушакова // Директор школы. - 2009. - N 8.
14. Устное деловое общение [Электронный ресурс]: видеолекция: дисциплина "Русский язык и культура речи" / Н. И. Комарова; ВятГУ, ФГСН, каф. ФЖК. - Электрон. данные. - Киров: [б. и.], [2015].
15. Этика делового общения [Текст]: [учеб. пособие] / Е. А. Бушкова, А. В. Вершинина. - Киров: [б. и.], 2011.
16. Этикет делового общения [Текст]: учеб. пособие для образоват. учреждений нач. проф. образования / Г. М. Шеламова. - 4-е изд., стер. - М.: Академия, 2007.

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Портал дистанционного обучения ВятГУ [электронный ресурс] / - Режим доступа: <http://mooc.do-kirov.ru/>
2. Раздел официального сайта ВятГУ, содержащий описание образовательной программы [электронный ресурс] / - Режим доступа: указать ссылку на страницу данной образовательной программы

Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса

Перечень специализированных аудиторий (лабораторий)

Вид занятий	Номер аудитории	Назначение аудитории
Лекция	1-421	Учебная аудитория.

Перечень специализированного оборудования

Перечень используемого оборудования
МУЛЬТИМЕДИА-ПРОЕКТОР CASIO XJ-A140V С ЭКРАНОМ НАСТЕННЫМ ПРОЕКТА ПРОФИ 180*180СМ И ШТАТИВОМ 63-100 И КАБЕЛЕМ VGA 15М
ПРОЕКТОР TOSHIBA TOP-D2
МУЛЬТИМЕДИА ПРОЕКТОР Toshiba TDP-D2
ПАНЕЛЬ КОММУТАЦИОННАЯ В СБОРЕ для подключения ноутбука и проектора
ПРОЕКТОР Acer H5350 DLP.1280x720
ЭКРАН С ЭЛЕКТРОПРИВОДОМ 152x203

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по учебной дисциплине

№ п.п.	Наименование ПО	Краткая характеристика назначения ПО	Производитель ПО и/или поставщик ПО
1	Программная система с модулями для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах «Антиплагиат.ВУЗ»	Программный комплекс для проверки текстов на предмет заимствования из Интернет-источников, в коллекции диссертация и авторефератов Российской государственной библиотеки (РГБ) и коллекции нормативно-правовой документации LEXPRO	ЗАО "Анти-Плагиат"
2	Microsoft Office 365 Student Advantage	Набор веб-сервисов, предоставляющий доступ к различным программам и услугам на основе платформы Microsoft Office, электронной почте бизнес-класса, функционалу для общения и управления документами	ООО "Рубикон"
3	Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL Academic.	Пакет приложений для работы с различными типами документов: текстами, электронными таблицами, базами данных, презентациями	ООО "СофтЛайн" (Москва)
4	Windows 7 Professional and Professional K	Операционная система	ООО "Рубикон"
5	Kaspersky Endpoint Security для бизнеса	Антивирусное программное обеспечение	ООО «Рубикон»
6	Информационная система КонсультантПлюс	Справочно-правовая система по законодательству Российской Федерации	ООО «КонсультантКиров»
7	Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ»	Справочно-правовая система по законодательству Российской Федерации	ООО «Гарант-Сервис»
8	Security Essentials (Защитник Windows)	Защита в режиме реального времени от шпионского программного обеспечения, вирусов.	Microsoft

4. Материалы, устанавливающие содержание и порядок проведения промежуточных аттестаций

Форма контроля по дисциплине – зачет.

Промежуточная аттестация проводится в форме собеседования.

Промежуточная аттестация проводится в форме собеседования по вопросам:

1. Техника речи в публичном выступлении.
2. Виды эффективного публичного выступления.
3. Особенности эффективного публичного выступления.
4. Правила эффективного публичного выступления.
5. Понятие делового общения.
6. Общие требования к деловому общению.

7. Приёмы делового общения.

Оценочные средства для проведения текущего, промежуточного и итогового контроля представлены в программе итоговой аттестации для дополнительной профессиональной программы – программы повышения квалификации «Кадровая политика и управление персоналом на государственной службе».