

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Вятский государственный университет»

Институт непрерывного образования российских и иностранных граждан

«УТВЕРЖДАЮ»



Директор ИНО

[Signature] Е.Л. Сырцова

28 » *марта* 2019 г.

рег. № 03-04-2019-0177-0464

**Рабочая программа
учебной дисциплины**

«Деловой этикет и позитивный имидж государственного служащего»

дополнительная профессиональная программа -
программа повышения квалификации

«Деловой этикет и позитивный имидж государственного служащего»

Киров
2019

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями дополнительной профессиональной программы – программы повышения квалификации «Деловой этикет и позитивный имидж государственного служащего».

Рабочая программа разработана:

Е. В. Динер, профессором кафедры журналистики и интегрированных коммуникаций Вятского государственного университета, доктором педагогических наук.

© Вятский государственный университет, 2019

© Е. В. Динер, 2019

1. Рабочая учебная программа

1.1 Пояснительная записка

Актуальность и значение учебной дисциплины «Деловой этикет и позитивный имидж государственного служащего» определяются тем, что в настоящее время государственные служащие должны иметь представление о принципах, характере, условиях эффективности деловой коммуникации, быть способны выстраивать процесс делового общения в рамках коммуникативной культуры, с учётом особенностей национального и международного этикета.

Цели и задачи учебной дисциплины

Цель учебной дисциплины	совершенствование имеющихся и формирование новых профессиональных компетенций по вопросам обеспечения делового протокола и этикета на государственной гражданской службе
Задачи учебной дисциплины	<ul style="list-style-type: none">- изучить принципы и характер деловой коммуникации;- изучить факторы, влияющие на эффективность делового общения;- сформировать у слушателей представление о коммуникативной культуре, особенностях национального и международного этикета;- сформировать у слушателей представление о корпоративной культуре, правилах ведения делового протокола;- формировать у слушателей представление о внешнем и внутреннем имидже государственного служащего

Компетенции слушателя, формируемые в результате освоения учебной дисциплины

В результате освоения учебной дисциплины (модуля) обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

Профессиональные компетенции	Практический опыт	Умения	Знания
1	2	3	4
ПК-1Способность применять технологии переговорного процесса, решать конфликтные ситуации конструктивным путём	Владеть: - современными коммуникативными технологиями.	Уметь: -использовать новейшие коммуникационные технологии в системе государственного и политического управления	Знать: - сущность, структуру и динамику отношений и конфликтов в малых группах..

		<ul style="list-style-type: none"> - грамотно решать конфликтные ситуации на государственной и муниципальной службе; - создавать благоприятный психологический климат в коллективе; - вести деловые переговоры; - владеть собой в стрессовых ситуациях; - квалифицированно работать с людьми по недопущению личностных конфликтов. 	
ПК-2 Способность осуществлять свою деятельность с учетом правил общей культуры, поддерживать положительный психологический микроклимат в коллективе.	Владеть: - способностью понимать коллег, подчинённых.	Уметь: - поддерживать положительный психологический микроклимат в коллективе.	Знать: - правила общей культуры.

1.2 Содержание учебной дисциплины (модуля)

Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Форма обучения	Общий объем (трудоемкость) часов	в том числе аудиторная работа слушателей с преподавателем, час					Самостоятельная работа, час	Форма промежуточной аттестации
		Всего	Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Консультации		
Очная	22	22	10	12	-	-	-	зачет

Тематический план

№ п/п	Основные темы учебной дисциплины	Часы		Форма контроля
		Лекции	Практические занятия	
1	Принципы и характер делового общения в структурах власти. Этика делового общения государственного служащего. Культура поведения в сфере государственного управления	4	6	зачёт
1.1.	Правила вербального этикета. Стандарты и особенности ведения переговоров в органах государственной власти. Деловая встреча, приветствие, представление, Речевой этикет при переписке. Этикет телефонных переговоров. Деловой протокол.	2	4	
1.2.	Специальные аспекты профессиональной коммуникации должностного лица государственной службы. Корпоративные мероприятия. Национальные традиции в органах государственного управления. Речевой имидж государственного служащего	2	2	
2	Управление конфликтами в государственных структурах. Основные положения типового Кодекса этики и служебного поведения государственных служащих Конфликт интересов на государственной гражданской службе	4	4	зачёт
3	Внешний имидж государственного служащего	2	2	зачёт
3.2.	Культура одежды. Соответствие внешнего вида статусу государственного служащего, этические нормы и правила. Современные требования этикета к деловому стилю одежды.	1	1	
3.3.	Основные виды мужского и женского делового костюма. Принцип соразмерности в выборе формы одежды для государственного служащего. Украшения и аксессуары. Создание эффективного делового гардероба.	1	1	
	Итого:	10	12	

Матрица соотнесения разделов / тем учебной дисциплины / модуля и формируемых в них компетенций

РАЗДЕЛЫ / ТЕМЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	КОЛИЧЕСТВО ЧАСОВ	КОМПЕТЕНЦИИ	
		ПК-1	ПК-2
1. Принципы и характер делового общения в структурах власти. Этика делового общения государственного служащего. Культура поведения в сфере государственного управления	10	+	+
2. Управление конфликтами в государственных структурах	8	+	+
3. Внешний имидж государственного служащего	4	+	+
Итого	22		

Краткое содержание учебной дисциплины:

Тема 1. Принципы и характер делового общения в структурах власти. Этика делового общения государственного служащего. Культура поведения в сфере государственного управления.

Тема 1.1. Принципы и характер делового общения в структурах власти. Этика делового общения государственного служащего.

Понятие деловой коммуникации, особенности делового общения, условия эффективности деловой коммуникации. Культура поведения в сфере государственного управления. Стандарты делового этикета применительно к государственной службе. Корпоративная культура. Служебные инструкции или корпоративный кодекс государственных служащих. Служебная субординация в органах государственного управления. Этические нормы и принципы руководителя по отношению к своим подчиненным. «Этикет начальника». Конструктивная критика.

Тема 1.2. Специальные аспекты профессиональной коммуникации должностного лица государственной службы. Корпоративные мероприятия. Национальные традиции в органах государственного управления. Речевого имидж государственного служащего. Правила вербальной коммуникации в деловом общении. Особенности реализации норм культуры речи в деловой коммуникации. Деловой этикет. Особенности реализации различных форм деловой коммуникации: деловая встреча, беседа, телефонный разговор и др. Правила делового протокола. Вербальный имидж государственного служащего.

Тема 2. Управление конфликтами в государственных структурах.

Понятие конфликта, виды конфликтов в организации, причины конфликтов, их предупреждение. Межгрупповой и межличностный конфликты, стратегия и тактики их предотвращения. Способы управления конфликтной ситуацией. Стили разрешения конфликтов. Виды деятельности в процессе управления конфликтами.

Тема 3. Внешний имидж государственного служащего.

Тема 3.1. Имидж государственного служащего. Основные составляющие внешности. Правила создания хорошего впечатления. Зона ближайшего развития имиджа. Влияние имиджа на продуктивность деятельности государственного служащего. Приемы как форма служебной деятельности. Виды официальных приемов, их организация и проведение. Одежда на приемах. Оформление приглашений. Особенности поведения на презентации. Соответствие внешнего имиджа статусу государственного служащего как условие эффективной деловой коммуникации. Особенности внешнего имиджа делового человека. Пути развития внешнего имиджа государственного служащего.

Тема 3.2. Особенности мужского и женского костюма.

Культура одежды. Соответствие внешнего вида статусу государственного служащего: этические нормы и правила. Современные требования этикета к деловому стилю одежды. Основные виды мужского и женского делового костюма. Принцип соразмерности в выборе формы одежды для государственного служащего. Украшения и аксессуары. Создание эффективного делового гардероба.

2. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

2.1. Методические рекомендации для преподавателя

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

Организация учебного процесса предусматривает применение инновационных форм учебных занятий, развивающих у обучающихся навыки командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерские качества (включая, при необходимости, проведение интерактивных лекций, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

2.2. Методические указания для слушателей

Успешное освоение учебной дисциплины предполагает активное, творческое участие слушателей на всех этапах ее освоения путем планомерной, повседневной работы. Слушатели обязаны посещать лекции и лабораторные занятия, выполнять самостоятельную работу.

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.

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 слушатели получают основной объем информации по каждой конкретной теме. Лекции обычно носят проблемный характер и нацелены на освещение наиболее трудных и дискуссионных вопросов, кроме того, они способствуют формированию у слушателей навыков самостоятельной работы с научной литературой.

Предполагается, что слушатели приходят на лекции, предварительно проработав соответствующий учебный материал по источникам, рекомендуемым программой. Часто слушателям трудно разобраться с дискуссионными вопросами, дать однозначный ответ. Преподаватель, сравнивая различные точки зрения, излагает свой взгляд и нацеливает их на дальнейшие исследования и поиск научных решений. После лекции желательно вечером перечитать и закрепить полученную информацию, тогда эффективность ее усвоения значительно возрастает. При работе с конспектом лекции необходимо отметить материал, который вызывает затруднения для понимания, попытаться найти ответы на затруднительные вопросы, используя предлагаемую литературу. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, сформулируйте вопросы и обратитесь за помощью к преподавателю.

Целью практических занятий является проверка уровня понимания слушателями 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 слушатели обсуждают дискуссионные вопросы, отвечают на вопросы тестов, закрепляя приобретенные знания, выполняют лабораторные задания и т.п. Для успешного проведения практического занятия слушателям следует тщательно подготовиться.

Изучив конкретную тему, слушатель 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 слушателю 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. 11. Артемов, В.М. Профессиональная этика / В.М. Артемов, ред. - М.: Проспект, 2013. – 208 с.
2. Бодуан, Ж.-П. Управление имиджем компании. Паблик рилейшнз: предмет и мастерство / Ж.-П. Бодуан ; пер. с фр. А.В. Полунина. - М. : ИМИДЖ-Контакт : ИНФРА, 2009. - 260 с.
3. Введенская, Л. А. Культура речи государственного служащего / Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова, Е.Ю. Кашаева. - М.: Феникс, 2011. - 480 с.
4. Захаров, Н. Л. Организационное поведение государственных служащих / Н.Л. Захаров. - М.: ИНФРА-М, 2010. - 240 с.
5. Кодекс этики и служебного поведения государственных служащих Российской Федерации и муниципальных служащих. - М.: Проспект, 2011. - 879 с.
6. Лапина Т.А. Корпоративная культура: Учебно-методическое пособие. - Омск: Изд-во ОмГУ, 2005. -96 с.
7. Малик Е. Н., Мельников А. В. Специфика управления кадровым потенциалом муниципального образования в условиях реформы местного самоуправления // Управленческое консультирование. 2015. № 10 (82). С. 8–14.
8. Меркулов П. А. Актуальные проблемы подготовки управленческих кадров в современной России // Вестник государственного и муниципального управления. 2014. № 3. С. 55–59.
9. Морально-этические и правовые основы государственного и муниципального управления. Профессиональная этика, кадровая политика, планирование карьеры и противодействие коррупции / С.Ю. Кабашов. - М.: Дело АНХ, 2009. - 216 с.
10. Портнягина Е. В., Фортуняк А. В. Проблема формирования позитивного имиджа государственных служащих РФ как направление государственной политики // Educatio. 2015. № IV (11). С. 127–131.

Дополнительная литература

1. Бодуан, Ж.-П. Управление имиджем компании. Паблик рилейшнз: предмет и мастерство / Ж.-П. Бодуан ; пер. с фр. А.В. Полунина. - М. : ИМИДЖ-Контакт : ИНФРА, 2009. - 260 с.
2. Макнелли Д., Спик К. Как выделиться из толпы, или формула персонального брендинга. М. : ФАИР-ПРЕСС, 2011. 247 с.
3. Тавокин Е. П. Государственные служащие: Самооценка эффективности, деловых и нравственных качеств // Мониторинг

общественного мнения. 2010. № 2. С. 6–10.

4. Шарков Ф. И., Ткачев В. А. Брендинг и культура организации. - М. : Издательский Дом «Социальные отношения», издательство «Перспектива», 2003. – 268 с.

5. Шлеверда И. Н. Политический имидж государственной гражданской службы: феномен современности // Теория и практика общественного развития. 2015. № 15. С. 88–89.

Перечень специализированных аудиторий (лабораторий)

Вид занятий	Назначение аудитории
<i>Лекция</i>	<i>Учебная аудитория, оснащенная мультимедийным оборудованием</i>
<i>Практические занятия</i>	<i>Компьютерный класс</i>

Перечень специализированного оборудования

Перечень используемого оборудования
<i>МУЛЬТИМЕДИА-ПРОЕКТОР С ЭКРАНОМ НАСТЕННЫМ</i>
<i>ПАНЕЛЬ КОММУТАЦИОННАЯ В СБОРЕ для подключения ноутбука и проектора</i>
<i>НОУТБУК</i>

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

№ п/п	Наименование ПО	Краткая характеристика назначения ПО
1	Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL Academic.	Пакет приложений для работы с различными типами документов: текстами, электронными таблицами, базами данных, презентациями
2	Windows 7 Professional and Professional K	Операционная система
3	Kaspersky Endpoint Security для бизнеса	Антивирусное программное обеспечение
4	Информационная система КонсультантПлюс	Справочно-правовая система по законодательству Российской Федерации
5	Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ»	Справочно-правовая система по законодательству Российской Федерации

4. Материалы, устанавливающие содержание текущего контроля успеваемости (ТКУ) и самостоятельной работы слушателей

Формы ТКУ:

– собеседование;

- тест;
- практические занятия: выполнение задания в соответствии с инструкциями и методическими указаниями преподавателя, получение результата.

5. Материалы, устанавливающие содержание и порядок проведения промежуточных аттестаций

К сдаче зачета допускаются все слушатели, проходящие обучение на данной ДПП, вне зависимости от результатов текущего контроля успеваемости и посещаемости занятий, при этом, результаты текущего контроля успеваемости могут быть использованы преподавателем при оценке уровня усвоения обучающимися знаний, приобретения умений, навыков и сформированности компетенций в результате изучения учебной дисциплины.

Методические рекомендации по подготовке и проведению промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация проводится в целях повышения эффективности обучения, определения уровня профессиональной подготовки обучающихся и контролем за обеспечением выполнения стандартов обучения.

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета. Зачет состоит из двух частей: теоретической и практической.

Зачет принимается преподавателями, проводившим лекции по данной учебной дисциплине.

Перечень примерных вопросов к зачету

1. Принципы и характер делового общения в структурах власти. Этика делового общения государственного служащего. Задачи профессиональной этики государственных служащих, основные категории этики и их характеристика.
2. Способы и методы совершенствования нравственной культуры государственных служащих. Понятие имиджа. Роль коммуникативных навыков в формировании положительного имиджа государственного служащего.
3. Культура речи в деловом общении. Особенности речевого поведения государственного служащего.
4. Деловой этикет. Формы делового этикета и особенности их реализации в различных ситуациях делового общения.
5. Речевой этикет при переписке. Этикет телефонных переговоров.
6. Правила публичного выступления. Культура дискуссии.
7. Стандарты и особенности ведения переговоров в органах государственной власти. Понятие делового протокола. Протокольная

структура переговоров. Протокольные требования к приему и обслуживанию делегаций. Подготовка и организация деловых переговоров исходя из требований международного протокола.

8. Приёмы как форма служебной деятельности. Виды официальных приёмов. Организация и проведение приемов. Оформление приглашений.

9. Понятие морально-психологического климата в коллективе. Нормы этичного поведения руководителя. Этика делового общения «снизу-вверх». Этика решений спорных вопросов, конфликтных ситуаций.

10. Сущность понятия «конфликт», причины возникновения конфликтных ситуаций в организации и методы его преодоления. Правила, позволяющие противодействовать возникновению конфликтов.

11. Внешний имидж государственного служащего. Общие правила внешнего облика делового человека. Современные требования этикета к деловому стилю одежды.

12. Правила создания хорошего впечатления. Зона ближайшего развития внешнего имиджа. Влияние имиджа на продуктивность деятельности государственного служащего.

13. Особенности внешнего облика деловой женщины, специфика женского делового костюма. Аксессуары, принципы их выбора.

14. Внешний имидж делового мужчины. Основные виды мужского делового костюма.

15. Принцип сообразности в выборе формы одежды для государственного служащего. Приёмы создания эффективного делового гардероба.

Примерные задания к зачету

1. Главное условие эффективности делового общения
 - а) настроенность на адресата
 - б) правильный выбор средств коммуникации**
 - в) умение слушать
 - г) использование этикетных формул общения
2. Правильный выбор средств коммуникации зависит от
 - а) реализации риторического правила 3-х К в процессе коммуникации**
 - б) выбора тактики и стратегии общения
 - в) языковой компетенции
 - г) коммуникативного опыта
3. Точность речи – это
 - а) соответствие законам формальной логики
 - б) её объективность
 - в) образование грамматических форм слов, соответствующих нормам русского языка
 - г) соответствие выбранных языковых единиц контексту**
4. Деловая коммуникация характеризуется
 - а) использованием официально-делового стиля**

- б) **лаконичностью**
- в) ситуативностью
- г) эмоциональностью

5. Знания, умения, навыки в области организации взаимодействия в деловой сфере, позволяющие устанавливать взаимопонимание между партнерами, называются

- а) риторическим идеалом
- б) **коммуникативной культурой**
- в) вербальным общением
- г) служебным общением

6. Манипулятивный стиль делового общения предполагает:

а) направленность на совместное изменение представлений обоих партнеров по общению

- б) взаимное представление собеседников
- в) поддержание связи с социумом

г) **отношение к собеседнику как к средству достижения внешних по отношению к нему целей**

7. Отличительной жанровой особенностью телефонного разговора является:

- а) упорядочение информации
- б) взаимное представление собеседников
- в) **отсутствие визуального контакта между коммуникантами**
- г) лаконичное изложение информации

8. Целью деловой беседы является

- а) заключение сделки
- б) подписание договора
- в) **достижение устной договоренности**
- г) знакомство деловых партнеров

9. В начале деловой беседы может быть применен:

- а) гипотетический подход
- б) **деловой комплимент**
- в) прием зацепки
- г) риторический вопрос

10. Правила речевого поведения, система национально-специфических, стереотипных, устойчивых формул общения, принятых и предписанных обществом для установления контактов между собеседниками называются

- а) этическими нормами
- б) **этикетом**
- в) национальными традициями
- г) нормами морали

11. Беседа по телефону начинается

- а) **с взаимного представления коммуникантов**
- б) с изложения сути дела
- в) с приветствия
- г) с вопроса: «А туда ли я попал...?»

12. Отметьте высказывание, наиболее предпочтительное в ходе деловой беседы:

- а) Я считаю...
- б) Вы не находите, что...**
- в) Это невозможно.
- г) Я могу этого добиться...

13. Приветствие, характерное только для официальной обстановки:

- а) Мы рады приветствовать Вас!**
- б) Доброе утро!
- в) Здравствуйте!
- г) Привет!

14. Наиболее универсальной формулой извинения является выражение:

- а) Виноват, исправлюсь
- б) Извините, пожалуйста
- в) Извиняюсь
- г) Прошу прощения**

15. Нейтральной форма благодарности выражается формулой:

- а) Позвольте от души поблагодарить Вас...
- б) Большое спасибо**
- в) Сердечно благодарим вас
- г) До свиданья

16. Деловое письмо - это

- а) выражение уважительного отношения к другим людям
- б) документ, применяемый для связи, передачи информации на расстоянии между двумя корреспондентами**

в) процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом

г) выполнение данных обещаний и взятых обязательств в любой форме.

17. Что из перечисленного недопустимо в имидже делового мужчины?

- а) вельветовая одежда**
- б) пальто
- в) изделия из свиной кожи
- г) запонки

18. Что из перечисленного относится к корпоративной культуре?

- а) девиз
- б) логотип
- в) цели
- г) история организации

д) всё перечисленное

19. Какие стратегии ведения переговоров вам известны?

- а) позиционный торг**
- б) исследование
- в) компромиссный метод ведения деловых переговоров
- г) метод уклонения