

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

Институт непрерывного образования российских и иностранных граждан



Директор ИНО

Е.Л. Сырцова

2019 г.

14 ноября
рег. № 03-04-2019-0212-0543

**Рабочая программа
учебной дисциплины
«Деловой этикет и позитивный имидж»**

дополнительная профессиональная программа -
программа повышения квалификации
«Деловой этикет и позитивный имидж»

Киров
2019

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

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» определяются тем, что в настоящее время специалисты предприятий 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
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 продемонстрировать следующие результаты образования:

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

		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	38	24	12	12	-	-	14	зачет

Тематический план

№ п/п	Основные темы учебной дисциплины	Часы		Самостоятельная работа
		Лекции	Практические занятия	
1.	Принципы и характер делового общения. Условия эффективности делового общения. Факторы, влияющие на имидж делового человека	2		
2.	Коммуникативная культура. Культура речи и её значение для формирования положительного имиджа делового человека	2	2	
3.	Психология делового общения	2	2	
4.	Публичная речь, условия эффективности и правила подготовки публичного выступления. Средства воздействия на аудиторию. Имидж оратора. Дискуссия, логические и этические основы дискуссии (тренинг).	2	2	
5.	Управление конфликтами в государственных структурах	2	2	
6.	Деловой этикет, особенности его реализации в деловом общении. Деловая встреча, приветствие, представление. Стандарты и особенности ведения деловых совещаний, деловых переговоров. Речевой этикет при переписке. Этикет телефонных переговоров	1	2	
7.	NLP в деловых коммуникациях. Репрезентативные системы собеседника. Мета-модель М.Эриксона. Субмодальности, якорение, рефрейминг. Микротренинг	1	2	
	Итого:	12	12	14

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. Условия эффективности делового общения. Факторы, влияющие на имидж делового человека	2	+	
2. Коммуникативная культура. Культура речи и её значение для формирования положительного имиджа делового человека	4	+	

3. Психология делового общения	4	+	
4. Публичная речь, условия эффективности и правила подготовки публичного выступления. Средства воздействия на аудиторию. Имидж оратора. Дискуссия, логические и этические основы дискуссии (тренинг).	4	+	+
5. Управление конфликтами	4		+
6. Деловой этикет, особенности его реализации в деловом общении. Деловая встреча, приветствие, представление. Стандарты и особенности ведения деловых совещаний, деловых переговоров. Речевой этикет при переписке. Этикет телефонных переговоров	3	+	+
7. NLP в деловых коммуникациях. Репрезентативные системы собеседника. Мета-модель М.Эриксона. Субмодальности, якорение, рефрейминг. Микротренинг	3	+	+

Краткое содержание учебной дисциплины:

Тема 1. Принципы и характер делового общения. Условия эффективности делового общения. Факторы, влияющие на имидж делового человека.

Понятие общения, его роль в формировании имиджа. Основные формы любого общения, составляющими которого является поступок и ответная реакция. Элементы нравственного поведения людей: этикет, манеры. Культура телефонного общения и деловой беседы.

Тема 2. Коммуникативная культура. Культура речи и её значение для формирования положительного имиджа делового человека

Показатели, характеризующие речь делового человека. Правила корпоративной культуры. Протокольная форма и внешний вид делового человека. Методы, позволяющие активизировать процесс формирования культуры делового общения, обусловленные возрастающими требованиями к уровню культуры делового общения. Выделены принципы делового общения, базирующиеся на устоявшихся правилах корпоративной культуры и национальных традициях.

Тема 3 Психология делового общения

Структура делового общения. Коммуникативные компетенции. Деловая беседа и ее проведение. Ведение деловых переговоров.

Тема 4. Публичная речь, условия эффективности и правила подготовки публичного выступления. Средства воздействия на аудиторию. Имидж оратора. Дискуссия, логические и этические основы дискуссии (тренинг).

Композиционные средства. Речевые средства: Методические средства:

Тема 5. Управление конфликтами.

Основные особенности управления конфликтами и виды. Постановка

целей, формулировка задач, связанных с управлением конфликтами в профессиональной деятельности, использование различных форм и методов предупреждения конфликтов.

Тема 6. Деловой этикет, особенности его реализации в деловом общении. Деловая встреча, приветствие, представление. Стандарты и особенности ведения деловых совещаний, деловых переговоров. Речевой этикет при переписке. Этикет телефонных переговоров

Этикет делового общения на различных уровнях социальной системы, и в разных формах. Особенности делового общения. Речевой этикет в деловом общении как сложный процесс в развитии контактов между индивидами в служебной сфере. «Неписаные» и «писаные» нормы поведения в различных ситуациях официального контакта. Нормы (горизонтальные), действующие между членами коллектива, а также наставления (вертикальные), характерные для руководителя и подчиненного.

Тема 7. NLP в деловых коммуникациях. Репрезентативные системы собеседника.

Мета-модель М.Эриксона. Субмодальности, якорение, рефрейминг. Микротренинг

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.

Самостоятельная работа слушателей включает в себя выполнение различного рода заданий (изучение учебной и научной литературы, материалов лекций, систематизацию прочитанного материала, подготовку контрольной работы, решение задач и т.п.), которые ориентированы на более глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины. По каждой теме учебной дисциплины преподаватель предлагает слушателям перечень заданий для самостоятельной работы. Самостоятельная работа по учебной дисциплине может осуществляться в различных формах (например: подготовка докладов; написание рефератов; публикация тезисов; научных статей; подготовка и защита проекта; другие).

К выполнению заданий для самостоятельной работы предъявляются следующие требования: задания должны исполняться самостоятельно либо группой и представляться в установленный срок, а также соответствовать установленным требованиям по оформлению.

Регулярно рекомендуется отводить время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки по контрольным вопросам.

Результатом самостоятельной работы должно стать формирование у слушателей определенных компетенций.

При проведении промежуточной аттестации обучающегося учитываются результаты текущей аттестации в течение периода обучения.

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.

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. Лапина Т.А. Корпоративная культура: Учебно-методическое пособие. - Омск: Изд-во ОмГУ, 2005. -96 с.
4. Меркулов П. А. Актуальные проблемы подготовки управленческих кадров в современной России // Вестник государственного и

муниципального управления. 2014. № 3. С. 55–59.

5. 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.

6. Макнелли Д., Спик К. Как выделиться из толпы, или формула персонального брендинга. М. : ФАИР–ПРЕСС, 2011. 247 с.

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

8. Методы НЛП и арт-терапии в работе психолога и менеджера [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е.В. Белова, Е.В. Зинченко. - Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2017. - 99 с. : схем., табл.. - Библиогр.: с. 92-96

9. Краткий справочник практического психолога : научное издание / Н. Н. Ежова. - 3-е изд.. - Ростов н/Д : ФЕНИКС, 2014. - 318 с. : ил., табл.. - (Психологический практикум). - Библиогр.: с. 314-316

10. Библия НЛП. Настольная книга психотехнолога / А. Линден, К. Перуц. - СПб. : Прайм-ЕВРОЗНАК ; М. : Полиграфиздат, 2010. - 383 с.. - (Лучшие психотехнологии мира)

11. НЛП-техники развития интеллекта / Г. Алдер. - СПб. : Питер, 2009. - 186 с.. - (Сам себе психолог)

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>
<i>Самостоятельная работа</i>	<i>Читальный зал библиотеки</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.

Формы самостоятельной работы:

- конспектирование;
- реферирование литературы;
- аннотирование книг, статей;
- выполнение заданий поисково-исследовательского характера;
- углубленный анализ научно-методической литературы;
- работа с лекционным материалом: проработка конспекта лекций, работа на полях конспекта с терминами, дополнение конспекта материалами из рекомендованной литературы;
- лабораторно-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. Этика делового общения. Задачи профессиональной этики, основные категории этики и их характеристика.
2. Способы и методы совершенствования нравственной культуры. Понятие имиджа. Роль коммуникативных навыков в формировании положительного имиджа.
3. Культура речи в деловом общении. Особенности речевого поведения.
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. 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 этического 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. Правила создания хорошего впечатления. Зона ближайшего развития внешнего имиджа. Влияние имиджа на продуктивность деятельности.
- 12.

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 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