

УТВЕРЖДЕНО

Ученым советом



Д. Б. Данилов

УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА

дисциплины «ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ»

(модуль программ профессиональной переподготовки
«Менеджмент (деловое администрирование)», «Управление персоналом»)

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ

Программа дисциплины «Деловой этикет» включает цели и задачи освоения дисциплины, требования к уровню освоения дисциплины, планируемые результаты обучения, учебный план, учебную программу (содержание) дисциплины, организационно-педагогические условия, формы аттестации, оценочные материалы, учебно-методическое и информационное обеспечение.

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель: формирование профессиональных компетенций в сфере применения принципов делового этикета для организации предпринимательской деятельности и делового администрирования, управления персоналом.

Задачи:

- освоение основных принципов делового этикета;
- формирование способности эффективного применения принципов делового этикета при проведении публичных выступлений, переговоров, совещаний, осуществлении деловой переписки, электронных коммуникаций и т.д. для целей организации и эффективного осуществления основной деятельности организации (предприятия);
- освоение методов реализации управленческих решений в соответствии с принципами делового этикета.

1.2. Связь программы дисциплины «Деловой этикет» с профессиональным стандартом

Наименование программы	Наименование выбранного профессионального стандарта (стандартов), обобщенных трудовых функций (ОТФ) и (или) трудовых функций (ТФ)	Уровень квалификации ОТФ и (или) ТФ
Деловой этикет	Профессиональный стандарт "Специалист по управлению персоналом" (утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 6 октября 2015 г. N 691н)	
	ОТФ: А. Документационное обеспечение работы с персоналом , в т.ч. ТФ - Ведение организационной и распорядительной документации по персоналу - Ведение документации по учету и движению кадров - Администрирование процессов и документооборота по учету и движению кадров, представлению документов по персоналу в государственные органы	5
	ОТФ: В. Деятельность по обеспечению персоналом , в т.ч. ТФ - Сбор информации о потребностях организации в персонале - Поиск, привлечение, подбор и отбор персонала - Администрирование процессов и документооборота обеспечения персоналом	6
	ОТФ: С. Деятельность по оценке и аттестации персонала , в т.ч. ТФ - Организация и проведение оценки персонала - Организация и проведение аттестации персонала - Администрирование процессов и документооборота при проведении оценки и аттестации персонала	6
	ОТФ: D. Деятельность по развитию персонала , в т.ч. ТФ - Организация и проведение мероприятий по развитию и построению профессиональной карьеры персонала - Организация обучения персонала - Организация адаптации и стажировки персонала - Администрирование процессов и документооборота по развитию и профессиональной карьере, обучению, адаптации и стажировке персонала	6
	ОТФ: Е. Деятельность по организации труда и оплаты персонала , в т.ч. ТФ - Организация труда персонала - Организация оплаты труда персонала - Администрирование процессов и документооборота по вопросам организации труда и оплаты персонала	6
	ОТФ: F. Деятельность по организации корпоративной социальной политики , в т.ч. ТФ - Разработка корпоративной социальной политики - Реализация корпоративной социальной политики	6

	- <i>Администрирование процессов и документо-оборота по вопросам корпоративной социальной политики</i>	
	ОТФ: G .Операционное управление персоналом и подразделением организации, в т.ч. ТФ - <i>Разработка системы операционного управления персоналом и работы структурного подразделения</i> - <i>Реализация операционного управления персоналом и работы структурного подразделения</i> - <i>Администрирование процессов и документо-оборота по операционному управлению персоналом и работе структурного подразделения</i>	7
	ОТФ: Н. Стратегическое управление персоналом организации, в т.ч. ТФ - <i>Разработка системы стратегического управления персоналом организации</i> - <i>Реализация системы стратегического управления персоналом организации</i> - <i>Администрирование процессов и документо-оборота по стратегическому управлению персоналом организации</i>	7

2. Требования к уровню освоения дисциплины

В результате изучения учебной дисциплины слушатель должен

○ **Знать:**

- стратегии управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, направленные на ее реализацию;
- современные концепции делового этикета и быть готовым к их применению;

○ **Уметь:**

- осуществлять операционную (производственную) деятельность организаций на основе принципов делового этикета и протокола ;
- участвовать в реализации программы организационных изменений, способность преодолевать локальное сопротивление изменениям;
- следовать принципам делового этикета и протокола в процессе публичных выступлений, переговоров, проведения совещаний, деловой переписке, электронных коммуникациях и т.д. для целей организации и эффективного осуществления основной деятельности организации (предприятия).

2.1. Планируемые результаты обучения

Процесс изучения программы направлен на формирование следующих профессиональных компетенций:

- способность участвовать в разработке стратегии управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, направленные на ее реализацию;
- способность эффективно применять методы делового общения при проведении публичных выступлений, переговоров, совещаний, осуществлении деловой переписки, электрон-

ных коммуникаций и т.д. для целей организации и эффективного осуществления основной деятельности организации (предприятия).

- **Профессиональные компетенции, необходимые для осуществления профессиональной деятельности в соответствии с профессиональным стандартом "Специалист по управлению персоналом":**

Виды деятельности	Профессиональные компетенции	Практический опыт	Умения	Знания
Деятельность в сфере управления персоналом				
А. Документационное обеспечение работы с персоналом	Способность вести деловую переписку	Ведение деловой переписки	Вести деловую переписку	Нормы этики и делового общения
В. Деятельность по обеспечению персоналом	Способность соблюдать нормы этики делового общения	Соблюдение норм этики делового общения	Соблюдать нормы этики делового общения	
С. Деятельность по оценке и аттестации персонала				
Ф. Деятельность по организации корпоративной социальной политики				
Г. Операционное управление персоналом и подразделением организации				
Д. Деятельность по развитию персонала	Способность внедрять системы вовлечения работников в корпоративную культуру	Внедрение системы вовлечения работников в корпоративную культуру	Внедрять системы вовлечения работников в корпоративную культуру	Основы общей и социальной психологии, социологии и психологии труда
Н. Стратегическое управление персоналом организации	Способность проводить переговоры по вопросам социального партнерства и представлять интересы организации в государственных органах, профессиональных союзах и других представительных органах работников по вопросам персонала	Проведение переговоров по вопросам социального партнерства и представление интересов организации в государственных органах, профессиональных союзах и других представительных органах работников по вопросам персонала	Проводить переговоры по вопросам социального партнерства и представлять интересы организации в государственных органах, профессиональных союзах и других представительных органах работников по вопросам персонала	<p>Основы социологии, психологии, экономики труда и управления социальным развитием организации</p> <p>Нормы этики и делового общения</p> <p>Методы проведения социологических исследований, изучения общественного мнения</p>
	Способность вести переговоры по вопросам социального партнерства с представительными ор-	Проведение переговоров по вопросам социального партнерства с представительными ор-	Вести переговоры по вопросам социального партнерства с представительными органами работ-	

ганами работников	нами работников	ников	
Способность вести переговоры с поставщиками услуг по условиям заключаемых договоров	Ведение переговоров с поставщиками услуг по условиям заключаемых договоров	Вести переговоры с поставщиками услуг по условиям заключаемых договоров	Порядок заключения договоров (контрактов) Нормы этики и делового общения
Способность применять методы управления межличностными отношениями, формирования команд, развития лидерства и исполнительности, выявления талантов, определения удовлетворенности работой	Применение методов управления межличностными отношениями, формирования команд, развития лидерства и исполнительности, выявления талантов, определения удовлетворенности работой	Применять методы управления межличностными отношениями, формирования команд, развития лидерства и исполнительности, выявления талантов, определения удовлетворенности работой	Основы социологии, психологии, экономики труда и управления социальным развитием организации Методы проведения социологических исследований, изучения общественного мнения Методы анализа количественного и качественного состава персонала Методы внедрения системы управления персоналом
Способность определять и анализировать внутренние коммуникации, моделировать поведение персонала	Определение и анализ внутренние коммуникации, моделировать поведение персонала	Определять и анализировать внутренние коммуникации, моделировать поведение персонала	

Программа направлена на совершенствование следующих общекультурных компетенций:

- владеет культурой мышления, способен к восприятию, обобщению, анализу, информации, постановке цели и выбору путей её достижения;
- умеет использовать нормативные правовые документы в своей деятельности;
- способен находить организационно-управленческие решения и готов нести за них ответственность;
- способен к саморазвитию, повышению своей квалификации и мастерства;
- осознание социальную значимость своей будущей профессии, высокая мотивация к выполнению профессиональной деятельности;
- готовность к кооперации с коллегами, работе в коллективе;
- владеет основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, имеет навыки работы с компьютером как средством управления информацией, способен работать с информацией в глобальных компьютерных сетях.

3. Учебный план

№	Наименование дисциплин (модулей)	Всего, час.	В том числе		Форма контроля
			лекции	семинар, практ. занятия	
1.	Деловая этика	4	2	2	
2.	Правила делового этикета	6	3	3	
3.	Имидж	6	3	3	
	Итоговая аттестация	2		2	зачет
	Итого:	16	8	8	

4. Учебная программа (содержание) дисциплины

Тема 1. Деловая этика.

- 1.1 История развития деловой этики в России.
- 1.2 Основные концепции этической стороны бизнеса в современных условиях.
- 1.3 Профессиональная этика руководителя.
- 1.4 Этическая сторона управления конфликтами и предъявления профессионального требования.
- 1.5 Алгоритм применения критики в адрес коллеги, подчиненного.

Тема 2. Правила делового этикета.

- 2.1 Понятие делового этикета и протокола.
- 2.2 Функции делового этикета в организационной деятельности.
- 2.3 Индивидуальные выгоды соблюдения правил этикета.
- 2.4 Особенности поведения руководителя, влияющие на культуру организации.
- 2.5 Характеристики организационной культуры, отражающиеся в правилах делового этикета.
- 2.6 Наиболее общие требования современного делового этикета.
- 2.7 Условия формирования хороших манер сотрудников организации.
- 2.8 Международный этикет.
- 2.9 Способы разработки «Кодекса корпоративной этики в организации»

Тема 3. Имидж.

- 3.1 Индивидуальный имидж и его проявления в одежде, поведении, аксессуарах.
- 3.2 Харизма, обаяние и естественность в имидже руководителя.
- 3.3 Элементы профессионального имиджа для мужчин и женщин.
- 3.4 Имидж визиток.
- 3.5 Приведение индивидуального имиджа сотрудника в соответствие с его профессиональной функцией.

5. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ

5.1. Методические рекомендации преподавательскому составу

Изучение программы «Деловой этикет» необходимо организовать в соответствии с перечнем тем учебного и учебно-тематического плана, которые обязательны для изучения слушателями.

Методические рекомендации по проведению учебных занятий. Особенность преподавания теоретической части программы заключается в широком использовании общедидактических методов обучения, основным из которых должен быть выбран метод устного изложения учебного материала в виде традиционных и проблемных лекций. Все лекции должны быть направлены на фундаментальную подготовку, обеспечивающую дальнейшую практическую направленность обучения слушателей. Поэтому в них основной упор следует делать на трансляцию слушателям специальных знаний в сфере управления персоналом и кадрового делопроизводства, запас которых необходим для решения различных проблем, возникающих как в

процессе обучения, так и в будущей практической деятельности в условиях рыночной экономики.

В процессе лекционных занятий, наряду с методом монологического изложения материала, необходимо использовать метод рассуждающего (проблемного) изложения. Поэтому преподавателю важно на лекциях активно обращаться к аудитории, как в процессе создания проблемных ситуаций и формулировки проблем, так и в поиске путей их разрешения.

Особенностью преподавания практической части является использование семинарских и практических занятий с применением методов показа, совместного выполнения заданий и упражнений, активного группового взаимодействия. На практических занятиях целесообразно организовывать семинары - дискуссии, деловые игры с разбором конкретных практических ситуаций.

Практические занятия необходимо строить, исходя из потребностей умения решать типовые и творческие задачи будущей профессиональной деятельности, при необходимости с использованием электронно-вычислительной и другой техники.

Семинарские и практические занятия являются одними из основных видов учебных занятий и предназначены для углубления знаний, полученных при изучении лекционного материала, формирования умений и навыков:

- о порядке применения современных концепций делового этикета и протокола при осуществлении предпринимательской деятельности;
- использования основных принципов делового этикета и протокола при принятии управленческих решений и осуществления операционной (производственную) деятельности организаций;

Целью проведения семинарских и практических занятий является углубление теоретических знаний, формирование умений свободно оперировать ими, применять теорию к решению практических задач, развитию профессиональных компетенций и творческого профессионального мышления слушателей. В ходе семинарских занятий осуществляется углубленное изучение современных концепций делового этикета и протокола. В ходе практических занятий слушатели под руководством преподавателя осваивают технологии применения методов делового этикета и протокола в процессе публичных выступлений, переговоров, проведения совещаний, деловой переписке, электронных коммуникациях и т.д. для целей организации и эффективного осуществления основной деятельности организации (предприятия).

Для углубления теоретических знаний следует осуществлять ориентацию слушателей на самостоятельное изучение дополнительной литературы и интернет-ресурсов.

Для достижения воспитательных целей учебных занятий необходимо в полной мере использовать возможности содержания учебной программы, личный пример педагога, индивидуальный подход к слушателям в образовательном процессе.

Методические рекомендации по контролю успеваемости.

Текущий контроль уровня усвоения содержания программы рекомендуется проводить в ходе всех видов учебных занятий методами устного и письменного опроса, в процессе выступлений слушателей на семинарских (практических) занятиях,

а также в форме решения практических задач по организации документооборота кадровой службы предприятия и функционирования службы управления персоналом.

Итоговая аттестация проводится в форме зачета с выставлением итоговой оценки по программе (зачтено/не зачтено).

Зачет проводится в форме устного опроса. В ходе зачета проверяется степень усвоения материала, умение творчески и последовательно решать поставленные задачи, четко и кратко отвечать на поставленные вопросы, делать конкретные выводы и формулировать обоснованные предложения. Итоговая оценка охватывает проверку достижения всех заявленных целей изучения программы и проводится для контроля уровня понимания слушателями связей между различными ее элементами. При этом проверяется:

- понимают ли слушатели предмет и содержание курса «Деловой этикет»;
- могут ли слушатели применить используемые методы и приемы в практических условиях деятельности;
- обладают ли они знаниями, полученными в ходе теоретических занятий.

В ходе итогового контроля акцент делается на проверку способностей слушателей к творческому мышлению и использованию понятийного аппарата программы в решении профессиональных задач.

Критерии оценки учебных достижений слушателей. Качество ответов и решения задач (заданий) оцениваются на “зачтено”, “не зачтено”.

Оценка "**зачтено**" предполагает, что слушатель:

- владеет основным объемом знаний в рамках программы курса;
- прочно усвоил основные понятия и категории;
- владеет принципами анализа;
- свободно ориентируется в вопросах делового этикета;
- ответил на итоговые контрольные вопросы с положительным результатом (не менее 75 % правильных ответов)

Оценка "**не зачтено**" предполагает, что слушатель:

- не знает основных понятий, категории и терминов;
- не вышел за пределы отдельных представлений;
- ответил на итоговые контрольные вопросы с отрицательным результатом (менее 75 % правильных ответов)

5.2. Методические рекомендации слушателям

Продуктивность усвоения учебного материала во многом определяется интенсивностью и качеством дополнительной самостоятельной работы слушателя. Самостоятельная работа предполагает формирование самостоятельности и инициативы в поиске и приобретении знаний; закрепление знаний и навыков, полученных на всех видах учебных занятий; подготовку к предстоящим занятиям, экзаменам; выполнение заданий промежуточного и итогового контроля.

Умение работать самостоятельно необходимо не только для успешного усвоения содержания учебной программы, но и для дальнейшей самостоятельной деятельности.

Основу самостоятельной работы слушателя составляет работа с учебной и научной литературой. Для работы с текстом целесообразно придерживаться определенной последовательности действий:

- прочитать весь текст соответствующего раздела (темы) учебного пособия (текст лекции) в быстром темпе (цель такого чтения заключается в том, чтобы создать общее представление об изучаемом (не запоминать, а понять общий смысл прочитанного).

- прочитать вторично, более медленно, чтобы в ходе чтения понять и запомнить смысл каждой фразы, каждого положения и вопроса в целом.

Для наиболее продуктивного изучения и усвоения материала желательно составить записи: план (схема прочитанного материала, краткий (или подробный) перечень вопросов, отражающих структуру и последовательность материала), конспект (систематизированное, логичное изложение материала источника - развернутый детализированный план, воспроизведение наиболее важных положений и фактов источника, четко и кратко сформулированные (изложенные) основные положения)

Подготовка к семинарскому (практическому) занятию необходима для закрепления и углубления теоретических знаний:

- уяснение задания на самостоятельную работу;
- изучение лекционного материала и рекомендованной литературы;
- выполнение практического задания.

При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю, перед консультацией, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения.

В процессе семинарского (практического) занятия слушатели под руководством преподавателя более глубоко осмысливают теоретические положения по теме занятия, раскрывают и объясняют основные явления и факты, вырабатывают умения и навыки использовать приобретенные знания для решения практических задач.

6. ФОРМА АТТЕСТАЦИИ

Итоговая аттестация проводится в форме зачета с выставлением итоговой оценки по программе (зачтено/не зачтено).

Зачет проводится в форме устного опроса. В ходе зачета проверяется степень усвоения материала, умение творчески и последовательно решать поставленные задачи, четко и кратко отвечать на поставленные вопросы, делать конкретные выводы и формулировать обоснованные предложения. Итоговая оценка охватывает проверку достижения всех заявленных целей изучения программы и проводится для контроля уровня понимания слушателями связей между различными ее элементами. При этом проверяется:

- понимают ли слушатели предмет и содержание курса «Деловой этикет»;
- могут ли слушатели применить используемые методы и приемы в практических условиях деятельности;
- обладают ли они знаниями, полученными в ходе теоретических занятий.

В ходе итогового контроля акцент делается на проверку способностей слушателей к творческому мышлению и использованию понятийного аппарата программы в решении профессиональных задач.

Критерии оценки учебных достижений слушателей. Качество ответов и решения задач (заданий) оцениваются на “зачтено”, “не зачтено”.

Оценка “зачтено” предполагает, что слушатель:

- владеет основным объемом знаний в рамках программы курса;
- прочно усвоил основные понятия и категории;
- владеет принципами анализа;
- свободно ориентируется в вопросах делового этикета;
- ответил на итоговые контрольные вопросы с положительным результатом (не менее 75 % правильных ответов)

Оценка “не зачтено” предполагает, что слушатель:

- не знает основных понятий, категории и терминов;
- не вышел за пределы отдельных представлений;
- ответил на итоговые контрольные вопросы с отрицательным результатом (менее 75 % правильных ответов)

7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Контрольные вопросы для проведения итоговой аттестации:

1. История развития деловой этики в России.
2. Основные концепции этической стороны бизнеса в современных условиях.
3. Профессиональная этика руководителя.
4. Этическая сторона управления конфликтами и предъявления профессионального требования.
5. Алгоритм применения критики в адрес коллеги, подчиненного.
6. Понятие делового этикета и протокола.
7. Функции делового этикета в организационной деятельности.
8. Индивидуальные выгоды соблюдения правил этикета.
9. Особенности поведения руководителя, влияющие на культуру организации.
10. Характеристики организационной культуры, отражающиеся в правилах делового этикета.
11. Наиболее общие требования современного делового этикета.
12. Условия формирования хороших манер сотрудников организации.
13. Международный этикет.
14. Способы разработки «Кодекса корпоративной этики в организации»
15. Индивидуальный имидж и его проявления в одежде, поведении, аксессуарах.
16. Харизма, обаяние и естественность в имидже руководителя.
17. Элементы профессионального имиджа для мужчин и женщин.
18. Имидж визиток.
19. Приведение индивидуального имиджа сотрудника в соответствие с его профессиональной функцией.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Основная литература:

1. Коноплева И.А. Сидоров П.И., Путин М.Е., Сидоров П.И. Деловое общение. Учебник для вузов. М.: Инфра-М, 2013, 383 с.
2. Кривокора Е.И. Деловые коммуникации. Учебное пособие. М.: Инфра-М, 2013, 190 с. Гриф УМО МО РФ

Дополнительная литература:

1. Земедлина Е.А. Конфликтология. М.: Инфра-М, 2013, 141 с.
2. Бороздина Г.В. Психология делового общения. М.: Инфра-М, 2013, 295 с.
3. Тихомирова О. Г., Варламов Б.А. Менеджмент организации: теория, история, практика. Учебное пособие. М.: Инфра-М, 2013, 256 с. Гриф УМО МО РФ

Нормативная литература:

1. Трудовой кодекс Российской Федерации - М.: Проспект, 2018 - 272 с.

Программное обеспечение

1. Информационная справочная и поисковая система «Консультант Плюс»

Интернет-ресурсы:

1. Официальный сайт Правительства РФ <http://government.ru/>
2. Официальный сайт Министерства экономического развития РФ <http://economy.gov.ru/minec/>
3. Официальный сайт Министерства труда и социальной защиты <http://rosmintrud.ru/>
4. Официальный сайт издательского дома «Эксперт» <http://expert.ru/>
5. Официальный сайт издательского дома «Коммерсантъ» <http://kommersant.ru/>
6. Электронно-библиотечная система: «Интеллект-ресурс» <http://int-res.elearn.ru/>