

Государственное образовательное учреждение высшего образования
**«КОМИ РЕСПУБЛИКАНСКАЯ АКАДЕМИЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ И УПРАВЛЕНИЯ»
(ГОУ ВО КРАГСиУ)**

**«КАНМУ СЛУЖБАӦ ДА ВЕСЬКӦДЛЫНЫ ВЕЛӦДАН КОМИ
РЕСПУБЛИКАСА АКАДЕМИЯ»**
вылыс тшупӧда велӧдан канму учреждение
(КСдаВВКРА ВТШВ КУ)

Утверждена в структуре
ОПОП 38.03.03 Управление
персоналом
(решение Ученого совета
от 10.06.21 № 11, с изм.
от 15.06.2023 № 10)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«ОСНОВЫ ДЕЛОВОГО ЭТИКЕТА»

Направление подготовки – *38.03.03 Управление персоналом*

Направленность (профиль) – *«Кадровая политика и стратегия управления персоналом организации»*

Уровень высшего образования – *бакалавриат*

Форма обучения – *очная, заочная*

Год начала подготовки – *2021*

Сыктывкар
2021

Рабочая программа дисциплины «Основы делового этикета» составлена в соответствии с требованиями:

- Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.03. Управление персоналом (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Минобрнауки России от «14» декабря 2015 года № 1461;

- Приказа Минобрнауки России «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры» от 05.04.2017 № 301;

- учебного плана ГОУ ВО «Коми республиканская академия государственной службы и управления» по направлению 38.03.03. Управление персоналом (уровень бакалавриата) направленность (профиль) «Управление персоналом организации».

© Коми республиканская академия
государственной службы
и управления, 2020

1. Цели и задачи учебной дисциплины

1.1. Цель изучения дисциплины

Цель освоения дисциплины «Основы делового этикета» - освоение совокупности компетенций, связанных с повышением культуры делового поведения, необходимых для освоения практических знаний, умений и навыков по основам делового этикета.

1.2. Задачи учебной дисциплины

Основными задачами изучения дисциплины «Основы делового этикета» являются:

- сформировать знание теоретических основ делового этикета;
- изучить основы возникновения, профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе, владение навыками диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации;
- сформировать умения и навыки по работе в коллективе с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий;
- сформировать практические навыки по кооперации с коллегами;
- сформировать навыки и умения по соблюдению норм деловой этики в организации.

1.3. Виды компетенций, формируемые в результате освоения дисциплины

Изучение дисциплины «Основы делового этикета» направлено на формирование следующих компетенций:

- 1) общекультурные:
 - ОК- 6 – способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;
- 2) общепрофессиональные:
 - ОПК-7 – готовность к кооперации с коллегами, к работе на общий результат, а также владение навыками организации и координации взаимодействия между людьми, контроля и оценки эффективности деятельности других;
- 3) профессиональные компетенции:
 - ПК-30 – знание основ возникновения, профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе, владение навыками диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации и умение применять их на практике.

1.4. Место дисциплины в структуре образовательной программы:

Дисциплина «Основы делового этикета» является *элективной* для изучения, относится к *вариативной части* программы Блока 1 «Дисциплины (модули)».

2. Требования к результатам освоения учебной дисциплины

В результате изучения дисциплины «Основы делового этикета» обучающиеся должны овладеть следующими знаниями, умениями и навыками, соотнесенными с планируемыми результатами освоения образовательной программы:

Формируемые	Планируемые результаты освоения
-------------	---------------------------------

компетенции	учебной дисциплины		
	Знать	Уметь	Владеть
Общекультурные компетенции			
способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6)	сущность, содержание и функции организационной культуры и конфликтологии в аспекте современных социокультурных процессов в организации.	анализировать социокультурные процессы в организации с целью формирования конструктивной модели организационной культуры и управления конфликтами.	навыками формирования и совершенствования коммуникативной культуры с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.
Общепрофессиональные компетенции			
готовность к кооперации с коллегами, к работе на общий результат, а также владение навыками организации и координации взаимодействия между людьми, контроля и оценки эффективности деятельности других (ОПК-7)	основы формирования кооперации с коллегами, их характеристику; концептуальные основы организации коллективного труда.	анализировать основные факторы формирования трудового взаимодействия.	основными навыками и методами управления персоналом с учетом структуры и содержания организационной (коммуникативной) культуры
Профессиональные компетенции			
<i>Вид деятельности: социально-психологическая</i>			
знание основ возникновения, профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе, владением навыками диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации и умение применять их на практике (ПК-30)	причины возникновения трудовых споров и конфликтов; методы.	применять знания по профилактике трудовых споров и конфликтов в организации	современными методами сбора, систематизации и интерпретации информации по вопросам управления стрессами и конфликтами.

3. Объем учебной дисциплины

Очная форма обучения:

Виды учебной работы	Распределение учебного времени
<i>Контактная работа</i>	36,25
Аудиторные занятия (всего):	36
<i>Лекции</i>	18
<i>Практические занятия</i>	18
<i>Лабораторные занятия</i>	
Промежуточная аттестация	0,25
<i>Консультация перед экзаменом</i>	
<i>Экзамен</i>	
<i>Зачет</i>	0,25
<i>Контрольная работа</i>	
<i>Руководство курсовой работой</i>	
<i>Самостоятельная работа</i>	71,75
<i>Самостоятельная работа в течение семестра</i>	67,75
<i>Подготовка контрольной работы</i>	
<i>Написание курсовой работы</i>	
<i>Подготовка к промежуточной аттестации</i>	4
Вид текущей аттестации	<i>контрольная работа</i>
<i>Общая трудоёмкость дисциплины:</i>	
<i>часы</i>	108
<i>зачётные единицы</i>	3

Заочная форма обучения:

Виды учебной работы	Распределение учебного времени
<i>Контактная работа</i>	18,25
Аудиторные занятия (всего):	18
<i>Лекции</i>	8
<i>Практические занятия</i>	10
<i>Лабораторные занятия</i>	
Промежуточная аттестация	0,25
<i>Консультация перед экзаменом</i>	
<i>Экзамен</i>	
<i>Зачет</i>	0,25
<i>Контрольная работа</i>	
<i>Руководство курсовой работой</i>	
<i>Самостоятельная работа</i>	89,75
<i>Самостоятельная работа в течение семестра</i>	85,75
<i>Подготовка контрольной работы</i>	
<i>Написание курсовой работы</i>	
<i>Подготовка к промежуточной аттестации</i>	4
Вид текущей аттестации	<i>контрольная работа</i>

Общая трудоёмкость дисциплины:	
часы	108
зачётные единицы	3

Изучение дисциплины «Основы делового этикета» не предусматривает подготовку курсовой работы.

4. Содержание разделов и тем учебной дисциплины

Наименование раздела / темы учебной дисциплины	Содержание темы
Раздел 1. Культура организации в аспекте этики деловых отношений.	
Тема 1. Сущность и роль организационной культуры в аспекте этики деловых отношений. (ОПК-7)	Сущность, структура, функции организационной культуры. Взаимосвязь организационной культуры и эффективности организации. Роль организационной культуры в построении эффективной системы мотивации в организации. Объективная и субъективная культуры – особенности и взаимодействие. Субкультуры и контркультуры в организации. Особенности организационной культуры современных российских организаций. Западная и Восточная организационная культура: общее и особенное. Роль организационной культуры в формировании имиджа организации. Влияние организационной культуры на развитие человеческих ресурсов. Организационная культура и этика деловых отношений. Уровни культуры. Управленческая культура. Характеристики культуры Харриса, Морана, Шейна и др.
Тема 2. Этапы и методы формирования организационной культуры и этики деловых отношений. (ОПК-7)	Основные этапы формирования организационной культуры и этики деловых отношений. Роль службы управления персоналом в формировании организационной культуры. Влияние организационной культуры на процесс коммуникаций в организации. Проблемы формирования эффективной организационной культуры. Влияние национальных факторов на формирование и развитие организационной культуры.
Тема 3. Факторы, влияющие на процесс формирования организационной культуры и этики деловых отношений. (ОПК-7)	Влияние факторов внешней и внутренней среды на формирование и развитие организационной культуры. Проблемы внешней адаптации и выживание в организации. Управленческая культура лидера организации как фактор формирования организационной культуры. Влияние стилей управления на развитие управленческой культуры. Роль власти и авторитета руководителя в развитии культуры организации. Основные подходы к

	формированию организационной культуры. Содержание процесса формирования и развития организационной культуры.
Тема 4. Консультирование по вопросам формирования организационной культуры и этики деловых отношений. (ПК-30)	Основные принципы проектирования и управления культурой организации; Организационные ценности: проблемы восприятия и формирования. Практическая значимость типологизации организационных культур. Методика анализа социально-психологического климата как элемента организационной культуры. Управленческое консультирование по вопросам формирования и развития организационной культуры и этики деловых отношений. Основные методы поддержания и изменения организационной культуры. Модели организационных изменений и изменений культуры организации. Модели воспроизводства организационной культуры.
<i>Раздел 2. Этика деятельности современной организации.</i>	
Тема 5. Миссия, философия и стратегия организации (ОК-6, ОПК-7)	Сущность миссии, философии и стратегии организации. Роль миссии организации в формировании организационной культуры. Роль организационной культуры в реализации философии, миссии и стратегии организации;
Тема 6. Этические нормы деятельности организации. (ПК-30)	Этика и социальная ответственность организаций. Организация этических отношений в трудовых коллективах. Этический уровень организаций. Этические правила в организации. Этика и современное управление организацией. Показатели этического поведения. Обучение этическому поведению. Социальная ответственность организации. Роль социальных норм в регулировании поведения работников. Правила, позволяющие работодателю повысить уровень справедливости трудовых отношений. Соотношение юридической и социальной ответственности. Социальный контроль. Опыт взаимовлияний этики и социальной ответственности в организации. Роль этических норм в процессе управления дисциплинарными отношениями в организации. Этические нормы общественного поведения. Нравственные религиозные нормы. Нормы права, политические нормы. Формирование система норм. Взаимодействие этических норм различного рода в процессе регулирования трудовых отношений. Понятия дисциплины, дисциплинарных отношений, дисциплинированной власти. Контроль в дисциплинарных отношениях. Условия нормальной дисциплины труда. Механизм

	введения этических норм в деятельность организации; этические кодексы организаций и их место в корпоративном менеджменте. Методы повышения этического уровня организаций: этические правила (кодексы), «карты этики», комитеты по этике, социальные ревизии, обучение этичному поведению, этическая экспертиза, этическое консультирование. Сущность и функции этических кодексов организаций. Содержание этических кодексов организаций. Контроль соблюдения этических кодексов. Преимущества, предоставляемые организации и ее сотрудникам этическими кодексами. Проблемы, связанные с разработкой и внедрением этических кодексов.
Тема 7. Этика и деловой этикет руководителя. (ПК-30)	Этика управления организацией и этика деятельности руководителя. Понятия этики организации и этики управления организацией. Роль морального фактора в управлении организацией. Нравственное содержание управления. Роль руководителя в управлении организацией. Профессиональная этика руководителя. Культура речи руководителя. Правила общения с людьми. Умение разбираться в людях, умение убеждать. Организаторские способности руководителя. Влияние стиля руководства руководителя на уровень управленческой этики организации. Личностные качества руководителя и его авторитет как предпосылки здоровых отношений в организации. Управление этическими нормами личности и коллектива. Понятие нравственного здоровья личности и нравственного здоровья коллектива. Факторы, влияющие на социально-психологический климат организации. Принципы и нормы этичного поведения руководителя. Качества руководителя, необходимые для воплощения его личного примера в сфере делового общения. Выполнение руководителем общих функций управления. Необходимость выполнения руководителем задач координационного характера, их значение для реализации этических норм взаимоотношений с подчиненными сотрудниками. Руководитель как человек высокой культуры поведения, владеющий знаниями и навыками в области этики деловых отношений. Использование руководителем общих закономерностей межличностного общения. Этика решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций. Этические нормы решения спорных вопросов и

	конфликтных ситуаций.
Раздел 3. Основы этики делового общения	
Тема 8. Основы вербального и невербального общения в организации. (ОК-6)	Общение как социально-психологическая проблема. Сущность общения. Коммуникативная (передача информации), интерактивная (взаимодействие) и перцептивная (восприятие) стороны общения. Вербальная и невербальная коммуникации в общении. Основные области взаимодействия в процессе общения (позитивные эмоции, решение проблем, постановка проблем, негативные эмоции). Механизмы взаимодействия в обществе. Механизмы межличностной перцепции: познание и понимание людьми друг друга (идентификация, эмпатия, аттракция); познание самого себя в процессе общения (рефлексия); прогнозирование поведения партнера по общению (каузальная атрибуция). Понятие барьеров общения. Формы барьеров общения: барьеры понимания, фонетический, стилистический, семантический, логический); барьеры социально-культурных различий (социальные, политические, религиозные, профессиональные); барьеры отношения (неприязнь, недоверие к партнеру и передаваемой им информации). Пути преодоления барьеров в общении: Роль культуры речи в обеспечении этичности делового общения. Культура речи и манеры поведения. Этика использования средств выразительности деловой речи. Отличительные особенности устной речи по сравнению с письменной. Преимущества устного выступления. Типичные ошибки, возникающие при недостаточном внимании к подготовке выступления. Понятие стилистических форм повышения выразительности речи. Особенности их применения в деловом выступлении. Варьирование тональности выступления. Акцентирование внимания слушателей на отдельных элементах выступления. Применение риторических вопросов. Активизация внимания аудитории с помощью средств выразительности речи. Основы проксемики, такесики, кинесики. Особенности и значение невербального канала общения. Визуальные, акустические, тактильные средства общения. Особенности рукопожатия. Обобщающие «сигналы тела» для типичных ситуаций делового общения. Межнациональные различия невербального общения. Дистанционное общение. Этические нормы телефонного разговора. Сходства и различия

	между очной деловой беседой и телефонным разговором. Специфика телефонного разговора. Культура делового письма. Современные требования к оформлению и содержанию деловых бумаг - писем, записок, отчетов. Составление резюме, объявления о вакансиях, разработка анкет. Правила оформления документов: организационных, распорядительных, по персоналу организации, информационно-справочных, по организации защиты коммерческой тайны, договоры, исковые заявления, регистрационные формы и т.п.
Тема 9. Основные задачи развития делового общения. (ПК-30)	Правила подготовки публичного выступления. Взаимодействие частей структуры выступления с приемами повышения выразительности речи. Правила подготовки и проведения деловой беседы. Культура дискуссии. Виды целей деловой беседы. Типичные ошибки, допускаемые при подготовке и проведении деловой беседы. Хронологический принцип классификации этапов проведения деловой беседы. Последовательность и взаимосвязь действий, направленных на реализацию подготовки и проведения деловой беседы. Применение правил вербальной и невербальной обратной связи. Своевременное и корректное завершение беседы. Понятие дискуссии, полемики и спора. Виды дискуссии. Особенности структуры беседы при различных видах диалога, дискуссии. Основные правила поведения в дискуссии, полемике и споре. Понятия и отличительные черты нерелефторного и релефторного слушания. Основные элементы релефсивного слушания, правила их построения и использования в дискуссии. Правила конструктивной критики и принципы восприятия критики. Место и значение критики в процессе профессиональной деятельности. Правила подготовки и проведения служебных совещаний. Понятие и сущность служебных совещаний. Главные задачи, стоящие перед организаторами совещаний. Правила проведения собеседования. Виды собеседования. Собеседование при найме на работу, аттестации, увольнении, другие виды собеседования Состав комиссии по проведению собеседования. Цели собеседования. Искусство формулирования вопросов при проведении собеседования. Правила проведения собеседования. Правила проведения переговоров с деловыми партнерами. Стадии деловых разговоров, переговоров. Виды деловых разговоров и типы

	переговоров. Стратегии и тактика ведения деловых разговоров, переговоров. Правила подготовки и проведения деловых разговоров.
Раздел 4. Этикет деловых отношений	
Тема 10. Повседневный этикет. (ОПК-7, ПК-30)	Общая характеристика повседневного этикета. Основные правила поведения в общественных местах. Поведение в общественных местах. Основные правила поведения в обществах: на улице, в транспорте, в театре и кинотеатре, на концерте и др.
Тема 11. Этикет делового человека. (ОПК-7, ПК-30)	Этикет и имидж делового человека. Понятие этикета. Виды этикета: придворный, дипломатический, воинский, общегражданский, деловой. Современный деловой этикет и его составляющие. Понятие имиджа делового человека и его характеристики Визитные карточки. Основные правила оформления и использования визитных карточек. Этикет приветствий и представлений. Основные правила, определяющие этические нормы приветствий. Наиболее характерные ситуации, формирующие специфику приветствий и представлений деловых партнеров или сотрудников друг другу. Внешний облик делового человека. Общие требования, предъявляемые к внешнему облику делового человека. Современные требования к деловому костюму. Основные правила подбора элементов делового костюма. Особенности национального этикета. Необходимость знания национального этикета при общении с зарубежными партнерами. Общие правила международного этикета. Особенности национальных стилей общения. Правила обмена подарками при деловом общении.

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины

5.1. Основная литература:

1. Лыскова, И.Е. Этика и этикет деловых отношений: учеб. пособие / И. Е. Лыскова. - Сыктывкар: ГОУ ВО КРАГСиУ, 2015. - 71 с.
2. Семенов, А.К. Этика менеджмента / А.К. Семенов, Е.Л. Маслова. – 5-е изд. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. – 272 с.: ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453926>.

5.2. Дополнительная литература:

1. Профессиональная этика / М.Н. Росенко, А.В. Бабаева, М.В. Чигирь и др.; отв. ред. М.Н. Росенко. – СПб: Издательский дом «Петрополис», 2006. – 200 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=253940>.

2. Психология и этика делового общения / В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др. – 5-е изд., перераб. и доп. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 415 с. – (Золотой фонд российских учебников). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118>.

3. Семенов, А.К. Психология и этика менеджмента и бизнеса / А.К. Семенов, Е.Л. Маслова. – 7-е изд. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. – 276 с.: ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453928>.

5.3. Электронно-библиотечная система:

1. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» (www.biblioclub.ru).

2. Национальная электронная библиотека (<https://нэб.рф>).

5.4. Профессиональные базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс».

2. Справочно-правовая система «Гарант».

3. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» (www.biblioclub.ru).

4. Научная электронная библиотека (www.e-library.ru).

5. Национальная электронная библиотека (<https://нэб.рф>).

5.5. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1. Информация с Интернет-сайта: www.mergers.ru.
2. Официальный сайт Правительства РФ <http://www.government.ru/>
3. Официальный сайт Республики Коми <http://rkomi.ru/>
4. Официальный сайт <http://www.sberbank.ru>
5. Официальный сайт <http://www.rzd.ru>
6. Официальный сайт <http://www.lukoil.ru>
7. Официальный сайт <http://www.sberbank.ru>
8. Официальный сайт <http://www.mondigroup.com>
9. Официальный сайт <http://www.rosatom.ru>
10. Официальный сайт <http://www.vtb.ru>
11. Официальный сайт <http://www.alfabank.ru> и др.

6. Средства обеспечения освоения учебной дисциплины

В учебном процессе при реализации учебной дисциплины «Основы делового этикета» используются следующие ресурсы:

Информационные технологии	Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем
Офисный пакет для работы с документами	Microsoft Office Professional LibreOffice

Информационно-справочные системы	Справочно-правовая система "Консультант Плюс"
	Справочно-правовая система "Гарант"
Электронно-библиотечные системы	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
	Научная электронная библиотека (www.e-library.ru)
	Национальная электронная библиотека (https://нэб.рф)
Электронная почта	Электронная почта в домене krag.s.ru
Средства для организации вебинаров, телемостов и конференций	Сервисы веб- и видеоконференцсвязи, в том числе BigBlueButton,

Сопровождение освоения дисциплины обучающимся возможно с использованием электронной информационно-образовательной среды ГОУ ВО КРАГСиУ, в том числе образовательного портала на основе Moodle (<https://moodle.krag.s.ru>).

7. Материально-техническое обеспечение освоения учебной дисциплины

При проведении учебных занятий по дисциплине «Основы делового этикета» задействована материально-техническая база ГОУ ВО КРАГСиУ, в состав которой входят следующие средства и ресурсы для организации самостоятельной и совместной работы обучающихся с преподавателем:

- специальные помещения для реализации данной дисциплины представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации;

- помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации;

- компьютерные классы, оснащенные современными персональными компьютерами, работающими под управлением операционных систем Microsoft Windows, объединенными в локальную сеть и имеющими выход в Интернет;

- библиотека Академии, книжный фонд которой содержит научно-исследовательскую литературу, научные журналы и труды научных конференций, а также читальный зал;

- серверное оборудование, включающее, в том числе, несколько серверов серии IBM System X, а также виртуальные сервера, работающие под управлением операционных систем Calculate Linux, включенной в Реестр Российского ПО, и Microsoft Windows Server и служащими для размещения различных сервисов и служб, в том числе для обеспечения работы СУБД MySQL и MS SQL Server;

- сетевое коммутационное оборудование, обеспечивающее работу локальной сети, предоставление доступа к сети Internet с общей скоростью подключения 10 Мбит/сек, а

также работу беспроводного сегмента сети Wi-Fi в помещениях Академии;

- интерактивные информационные киоски «Инфо»;
- программные и аппаратные средства для проведения видеоконференцсвязи.

Кроме того, в образовательном процессе обучающимися широко используются следующие электронные ресурсы:

- система Internet (скорость подключения – 5 Мбит/сек);
- сайт www.krags.ru;
- беспроводная сеть Wi-Fi (в открытом доступе).

Конкретные помещения для организации обучения по дисциплине «Основы делового этикета» представлены в Справке о материально-техническом обеспечении образовательной программы по направлению подготовки *38.03.03 Управление персоналом*, сформированной в соответствии с расписанием учебных занятий и промежуточной аттестации и паспортами кабинетов ГОУ ВО КРАГСиУ.