|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  | Приложение к ОПОП по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом (высшее образование - бакалавриат), Направленность (профиль) программы «Деятельность по обеспечению персоналом», утв. приказом ректора ОмГА от 30.08.2021 №94. |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Частное учреждение образовательная организация высшего образования«Омскаягуманитарнаяакадемия» |
| Кафедра "Филологии, журналистики и массовых коммуникаций" |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  | УТВЕРЖДАЮ |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  | Ректор, д.фил.н., профессор |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.Э. Еремеев |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  | 30.08.2021 г. |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ |
|  |  |  |  | Этика делового общенияК.М.02.ДВ.01.02 |  |
| попрограммебакалавриата |
|  |  | Направление подготовки: 38.03.03 Управление персоналом (высшее образование - бакалавриат)Направленность (профиль) программы: «Деятельность по обеспечению персоналом»Области профессиональной деятельности и (или) сферы профессиональной деятельности. |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Области профессиональной деятельности. 07. АДМИНИСТРАТИВНО-УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ И ОФИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ. |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *Профессиональныестандарты:* |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **07** | АДМИНИСТРАТИВНО-УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ И ОФИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ |
| **07.003** | СПЕЦИАЛИСТ ПО УПРАВЛЕНИЮ ПЕРСОНАЛОМ |
|  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *Типызадачпрофессиональнойдеятельности:* | информационно-аналитический, организационно-управленческий, научно- исследовательский |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Дляобучающихся:** |
|  |
|  | очной формы обучения 2021 года наборана 2021-2022 учебный годОмск, 2021 |

|  |
| --- |
| **СОДЕРЖАНИЕ** |
|  |
| 1 Наименование дисциплины2 Формируемые у обучающегося компетенции и запланированные результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций3 Указание места дисциплины в структуре образовательной программы4 Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся5 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий6 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине7 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины8 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины9 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины10 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем11 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине12 Фондоценочныхсредств (Приложения 1-5) |

|  |
| --- |
| ***Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с:*** |
| - Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;- Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом, утвержденного Приказом Министерства образования и науки РФ от 12.08.2020 г. № 955 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом» (далее - ФГОС ВО, Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования);- Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденным приказом Минобрнауки России от 05.04.2017 № 301 (зарегистрирован Минюстом России 14.07.2017, регистрационный № 47415, (далее - Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования).Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с локальными нормативными актами ЧУОО ВО «Омская гуманитарная академия» (далее – Академия; ОмГА):- «Положением о порядке организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам магистратуры», одобренным на заседании Ученого совета от 28.08.2017 (протокол заседания № 1), Студенческого совета ОмГА от 28.08.2017 (протокол заседания № 1), утвержденным приказом ректора от 28.08.2017 №37;- «Положением о порядке разработки и утверждения образовательных программ», одобренным на заседании Ученого совета от 28.08.2017 (протокол заседания № 1), Студенческого совета ОмГА от 28.08.2017 (протокол заседания № 1), утвержденным приказом ректора от 28.08.2017 №37;- «Положением о практической подготовке обучающихся», одобренным на заседании Ученого совета от 28.09.2020 (протокол заседания №2), Студенческого совета ОмГА от 28.09.2020 (протокол заседания №2);- «Положением об обучении по индивидуальному учебному плану, в том числе, ускоренном обучении, студентов, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования - программы бакалавриата, магистратуры», одобренным на заседании Ученого совета от 28.08. 2017 (протокол заседания № 1), Студенческого совета ОмГА от 28.08.2017 (протокол заседания № 1), утвержденным приказом ректора от 28.08.2017 №37;- «Положением о порядке разработки и утверждения адаптированных образовательных программ высшего образования – программ бакалавриата, программам магистратуры для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов», одобренным на заседании Ученого совета от 28.08.2017 (протокол заседания № 1), Студенческого совета ОмГА от 28.08.2017 (протокол заседания № 1), утвержденным приказом ректора от 28.08.2017 №37;- учебным планом по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом направленность (профиль) программы: «Деятельность по обеспечению персоналом»; форма обучения – очная на 2021/2022 учебный год, утвержденным приказом ректора от 30.08.2021 №94;Возможность внесения изменений и дополнений в разработанную Академией образовательную программу в части рабочей программы дисциплины «Этика делового общения» в течение 2021/2022 учебного года:при реализации образовательной организацией основной профессиональной образовательной программы высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом; очная форма обучения в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в сфере образования, Уставом |

|  |
| --- |
| Академии, локальными нормативными актами образовательной организации при согласовании со всеми участниками образовательного процесса. |
|  |
| **1. Наименование дисциплины: К.М.02.ДВ.01.02 «Этика делового общения».****2. Формируемые у обучающегося компетенции и запланированные результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций:** |
|  |
| В соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом, утвержденного Приказом Министерства образования и науки РФ от 12.08.2020 г. № 955 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом» при разработке основной профессиональной образовательной программы (далее - ОПОП) бакалавриата определены возможности Академии в формировании компетенций выпускников соотнесенные с индикаторами достижения компетенций.Процесс изучения дисциплины «Этика делового общения» направлен на формирование у обучающегося компетенций и запланированных результатов обучения, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций: |
| **Код компетенции: ПК-1****Способен оценить потребность в трудовых ресурсах и составить профиль должности** |
| **Индикаторыдостижениякомпетенции:** |
| ПК-1.3 знать этические нормы при работе с кандидатами и работодателями |
| ПК-1.7 уметь проводить переговоры с работодателем о профиле должности |
| ПК-1.8 уметь применить этические нормы при работе с кандидатами и работодателями |
| ПК-1.12 владеть навыками согласования с работодателем технологии, ресурсов и сроков поиска и привлечения кандидатов |
| ПК-1.13 владеть навыками применения этических норм при работе с кандидатами и работодателями |
|  |
| **Код компетенции: ПК-3****Способен осуществлять организацию обучения персонала** |
| **Индикаторыдостижениякомпетенции:** |
| ПК-3.16 знать нормы этики делового общения |
| ПК-3.28 уметь соблюдать нормы этики делового общения |
| ПК-3.44 владеть нормами этики делового общения |
|  |
| **3. Указание места дисциплины в структуре образовательной программы** |
| Дисциплина К.М.02.ДВ.01.02 «Этика делового общения» относится к обязательной части, является дисциплиной Блока Б1. «Дисциплины (модули)». Модуль "Деятельность по обеспечению персоналом" основной профессиональной образовательной программы высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом. |

|  |  |
| --- | --- |
| Содержательно-логическиесвязи | Кодыформи-руемыхкомпе-тенций |
| Наименованиедисциплин, практик |
| на которые опирается содержание данной учебной дисциплины | для которых содержание данной учебной дисциплины является опорой |
| Основы маркетингаОсновы управленческого консультирования | Основы управленческого консультированияМаркетинг персонала | ПК-1, ПК-3 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся** |
| Объем учебной дисциплины – 3 зачетных единиц – 108 академических часовИзних: |
|  |  |  |  |  |  |  |
| Контактнаяработа | 54 |
| *Лекций* | 18 |
| *Лабораторныхработ* | 0 |
| *Практическихзанятий* | 36 |
| *Семинарскихзанятий* | 0 |
| Самостоятельнаяработаобучающихся | 54 |
| Контроль | 0 |
| Формыпромежуточнойаттестации | зачеты 3 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий****5.1. Тематическийплан** |
|  |  |  |  |  |  |  |
| Наименованиеразделадисциплины | Видзанятия | Семестр | Часов |
|  |  |  |  |
| Предмет, категории, функции, задачи этики деловых отношений | Лек | 3 | 2 |
| Вербальный (речевой) канал общения. Невербальные особенности в процессе делового общения | Лек | 3 | 2 |
| Внешний вид и имидж делового человека | Лек | 3 | 2 |
| Правилаприемапосетителей | Лек | 3 | 2 |
| Этикет в деловомобщении | Лек | 3 | 2 |
| Деловые переговоры как разновидность общения | Лек | 3 | 2 |
| Деловаябеседапотелефону | Лек | 3 | 2 |
| Деловая переписка, этикет работы в компьютерных сетях | Лек | 3 | 2 |
| Деловыесовещания | Лек | 3 | 1 |
| Деловая критика. Профилактика стрессов и конфликтов в деловом общении | Лек | 3 | 1 |
| Предмет, категории, функции, задачи этики деловых отношений | Пр | 3 | 2 |
| Вербальный (речевой) канал общения. Невербальные особенности в процессе делового общения | Пр | 3 | 4 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Внешний вид и имидж делового человека | Пр | 3 | 4 |
| Правилаприемапосетителей | Пр | 3 | 4 |
| Этикет в деловомобщении | Пр | 3 | 4 |
| Деловые переговоры как разновидность общения | Пр | 3 | 4 |
| Деловаябеседапотелефону | Пр | 3 | 4 |
| Деловая переписка, этикет работы в компьютерных сетях | Пр | 3 | 4 |
| Деловыесовещания | Пр | 3 | 2 |
| Деловая критика. Профилактика стрессов и конфликтов в деловом общении | Пр | 3 | 4 |
| Предмет, категории, функции, задачи этики деловых отношений | СР | 3 | 4 |
| Вербальный (речевой) канал общения. Невербальные особенности в процессе делового общения | СР | 3 | 4 |
| Внешний вид и имидж делового человека | СР | 3 | 4 |
| Правилаприемапосетителей | СР | 3 | 6 |
| Этикет в деловомобщении | СР | 3 | 6 |
| Деловые переговоры как разновидность общения | СР | 3 | 6 |
| Деловаябеседапотелефону | СР | 3 | 6 |
| Деловая переписка, этикет работы в компьютерных сетях | СР | 3 | 6 |
| Деловыесовещания | СР | 3 | 6 |
| Деловая критика. Профилактика стрессов и конфликтов в деловом общении | СР | 3 | 6 |
| Всего |  |  | 108 |
| \* Примечания:а) Для обучающихся по индивидуальному учебному плану - учебному плану, обеспечивающему освоение соответствующей образовательной программы на основе индивидуализации ее содержания с учетом особенностей и образовательных потребностей конкретного обучающегося, в том числе при ускоренном обучении:При разработке образовательной программы высшего образования в части рабочей программы дисциплины согласно требованиям частей 3-5 статьи 13, статьи 30, пункта 3 части 1 статьи 34 Федерального закона Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; пунктов 16, 38 Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05.04.2017 № 301 (зарегистрирован Минюстом России 14.07.2017, регистрационный № 47415), объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся образовательная организация устанавливает в соответствии с утвержденным индивидуальным учебным планом при освоении образовательной программы обучающимся, который имеет среднее профессиональное или высшее образование, и (или) обучается по образовательной программе высшего образования, и (или) имеет способности и (или) уровень развития, позволяющие освоить образовательную программу в более короткий срок по сравнению со сроком получения высшего образования по образовательной программе, установленным Академией в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ускоренное обучение такого обучающегося по индивидуальному учебному плану в порядке, установленном соответствующим локальным нормативным актом образовательной организации).б) Для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов:При разработке адаптированной образовательной программы высшего образования, а для инвалидов - индивидуальной программы реабилитации инвалида в соответствии с требованиями статьи 79 Федерального закона Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; раздела III Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05.04.2017 № 301 (зарегистрирован Минюстом России 14.07.2017, регистрационный № 47415), Федеральными и локальными нормативными актами, Уставом Академии образовательная организация устанавливает конкретное содержание рабочих программ дисциплин и условия организации и проведения конкретных |

|  |
| --- |
| видов учебных занятий, составляющих контактную работу обучающихся с преподавателем и самостоятельную работу обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (инвалидов) (при наличии факта зачисления таких обучающихся с учетом конкретных нозологий).в) Для лиц, зачисленных для продолжения обучения в соответствии с частью 5 статьи 5 Федерального закона от 05.05.2014 № 84-ФЗ «Об особенностях правового регулирования отношений в сфере образования в связи с принятием в Российскую Федерацию Республики Крым и образованием в составе Российской Федерации новых субъектов - Республики Крым и города федерального значения Севастополя и о внесении изменений в Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации»:При разработке образовательной программы высшего образования согласно требованиями частей 3-5 статьи 13, статьи 30, пункта 3 части 1 статьи 34 Федерального закона Российской Федерации от 29.12.2012 № 273- ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; пункта 20 Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05.04.2017 № 301 (зарегистрирован Минюстом России 14.07.2017, регистрационный № 47415), объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся образовательная организация устанавливает в соответствии с утвержденным индивидуальным учебным планом при освоении образовательной программы обучающимися, зачисленными для продолжения обучения в соответствии с частью 5 статьи 5 Федерального закона от 05.05.2014 № 84-ФЗ «Об особенностях правового регулирования отношений в сфере образования в связи с принятием в Российскую Федерацию Республики Крым и образованием в составе Российской Федерации новых субъектов - Республики Крым и города федерального значения Севастополя и о внесении изменений в Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации», в течение установленного срока освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования с учетом курса, на который они зачислены (указанный срок может быть увеличен не более чем на один год по решению Академии, принятому на основании заявления обуча-ющегося).г) Для лиц, осваивающих образовательную программу в форме самообразования (если образовательным стандартом допускается получение высшего образования по соответствующей образовательной программе в форме самообразования), а также лиц, обучавшихся по не имеющей государственной аккредитации образовательной программе:При разработке образовательной программы высшего образования согласно требованиям пункта 9 части 1 статьи 33, части 3 статьи 34 Федерального закона Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; пункта 43 Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05.04.2017 № 301 (зарегистрирован Минюстом России 14.07.2017, регистрационный № 47415), объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся образовательная организация устанавливает в соответствии с утвержденным индивидуальным учебным планом при освоении образовательной программы обучающегося, зачисленного в качестве экстерна для прохождения промежуточной и(или) государственной итоговой аттестации в Академию по соответствующей имеющей государственную аккредитацию образовательной программе в порядке, установленном соответствующим локальным нормативным актом образовательной организации. |
| **5.2 Содержаниедисциплины** |
| **Темылекционныхзанятий** |
| **Предмет, категории, функции, задачи этики деловых отношений** |
|
| Специфика западного и восточного этикета. Речевой этикет. Приветствие, знакомство, приглашение, представление. Этикет в общественных местах (ресторан, улица, транспорт и т.д.) Деловойэтикет.Отношенияруководителя и подчиненного, отношенияколлег |
| **Вербальный (речевой) канал общения. Невербальные особенности в процессе делового общения** |
| Типы приема и передачи информации. Человеческая речь как источник информации. Стили речи. Речевые средства общения. Природа и типология невербальной коммуникации. Взаимодействие вербальных и невербальных средств коммуникации. Внешние проявления эмоциональных состояний. Зоны и дистанции в деловой коммуникации. Где сидеть за столом при общении. Организацияпространственнойсреды в деловойкоммуникации. |
| **Внешний вид и имидж делового человека** |
| Слагаемые имиджа делового человека. Речевая культура. Правилахорошеготона. |

|  |
| --- |
| Внешняя привлекательность. Здоровый образ жизни. Культураодежды. |
| **Правилаприемапосетителей** |
| Принципы конструктивной критики. Порядок приема посетителей и общение с ними. Ва- рианты приема посетителей в своем офисе. Умение слушать собеседника – ключ к реше- нию многих проблем. Критика как один из компонентов контактологии. Функции крити- ки. Виды критики. Использование критики в деловой коммуникации. Психологические издержки критики. Техника нейтрализации замечаний. Приемы снижения негативного воздействия замечаний. Позитивные установки на восприятие критики. |
| **Этикет в деловомобщении** |
| Этикет и его место в деловом общении. Особенности русского, западного и восточного этикета. Этикетные нормы поведения. Специфика делового этикета. Правила этикетного взаимодействия руководителя и подчиненного, коллег. Психологическая составляющая делового общения. Правила и прием позитивного общения. Стиль делового общения. Управлениеобщением |
| **Деловые переговоры как разновидность общения** |
| Стратегия ведения переговоров Подготовительные мероприятия к переговорному процессу. Порядок проведения переговорного процесса. Техника и тактика ведения деловых переговоров. Формулировка целей и пределов перед началом переговорного процесса. Ведение переговоров в неблагоприятных ситуациях - контроль за эмоциями. Стили ведения деловых переговоров. Положение собеседника за столом. Различные типы поведения партнеров на переговорах. Когда и какзавершатьпереговоры. |
| **Деловаябеседапотелефону** |
| Подготовка к деловой беседе: цели, план, структура. Приемы начала беседы: как надо и как не надо начинать деловую беседу. Передача информации. Специфика телефонного делового общения. Подготовка делового телефонного разговора. Композиция и речевые особенности делового телефонного разговора. Образцы деловых телефонных разговоров |
| **Деловая переписка, этикет работы в компьютерных сетях** |
| Особенности виртуального этикета, определяющего правила электронной деловой пере- писки. Электронная почта. Этикет пользования электронной почтой. Технологии ведения записей и использования записной книжки как профессионального инструмента делового человека. Этикет пользования компьютером несколькими сотрудниками. Этикет работы в компьютерных сетях. Общие правила работы в локальной сети. Компьютер в сети Интер- нет. Этикетновыхвидовкоммуникации: телеконференции, дискуссионныегруппы, чаты. |
| **Деловыесовещания** |
| Подготовка к проведению делового совещания. Процесс проведения делового совещания. Выбор стиля проведения совещания. Организация и ведение дискуссий. Роль руководите- ля и рядового участника делового совещания. Завершениеделовогосовещания |
| **Деловая критика. Профилактика стрессов и конфликтов в деловом общении** |
| Конфликт как сложная взаимосвязанная система и динамически-развивающийся процесс. Составляющие конфликта: предмет конфликта, его участники, условия протекания, мотивы сторон, их цели и позиции. Динамикаконфликта. Основныестратегииповедения в конфликтнойситуации |
| **Темыпрактическихзанятий** |
|  |
| **Предмет, категории, функции, задачи этики деловых отношений** |
| Вопросы для обсуждения:1. Специфика западного и восточного этикета. Речевой этикет.2. Приветствие, знакомство, приглашение, представление.3. Этикет в общественных местах (ресторан, улица, транспорт и т.д.)4. Деловойэтикет. |

|  |
| --- |
| **Вербальный (речевой) канал общения. Невербальные особенности в процессе делового общения** |
| Вопросы для обсуждения:1.Типы приема и передачи информации. Человеческая речь как источник информации.2.Природа и типология невербальной коммуникации.3.Взаимодействие вербальных и невербальных средств коммуникации.4.Внешние проявления эмоциональных состояний. Зоны и дистанции в деловой коммуникации.5.Организация пространственной среды в деловой коммуникации. |
|  |
| **Внешний вид и имидж делового человека** |
| Вопросы для обсуждения:1.Слагаемые имиджа делового человека.2.Речевая культура. Правила хорошего тона.3.Внешняя привлекательность.4.Здоровый образ жизни. Культураодежды. |
|  |
| **Правилаприемапосетителей** |
| Вопросы для обсуждения:1.Принципы конструктивной критики. Порядок приема посетителей и общение с ними.2.Варианты приема посетителей в своем офисе.3.Умение слушать собеседника – ключ к решению многих проблем |
|  |
| **Этикет в деловомобщении** |
| Вопросы для обсуждения:1.Этикет и его место в деловом общении.2.Особенности русского, западного и восточного этикета. Этикетные нормы поведения.3.Специфика делового этикета. Правила этикетного взаимодействия руководителя и подчиненного, коллег.4.Психологическая составляющая делового общения. Правила и прием позитивного общения.5.Стиль делового общения. Управление общением. |
|  |
| **Деловые переговоры как разновидность общения** |
| Вопросы для обсуждения:1. Стратегия ведения переговоров.2. Подготовительные мероприятия к переговорному процессу.3. Порядок проведения переговорного процесса. Техника и тактика ведения деловых переговоров.4. Формулировка целей и пределов перед началом переговорного процесса.5. Ведение переговоров в неблагоприятных ситуациях - контроль за эмоциями. Стили ведения деловых переговоров.6. Положение собеседника за столом. Различные типы поведения партнеров на переговорах. Когда и какзавершатьпереговоры. |
|  |
| **Деловаябеседапотелефону** |
| Вопросы для обсуждения:1.Подготовка к деловой беседе: цели, план, структура.2.Приемы начала беседы: как надо и как не надо начинать деловую беседу. Передача информации.3.Специфика телефонного делового общения.4.Подготовка делового телефонного разговора.5.Композиция и речевые особенности делового телефонного разговора.6.Образцы деловыхтелефонныхразговоров |

|  |
| --- |
| **Деловая переписка, этикет работы в компьютерных сетях** |
| Вопросы для обсуждения:1.Особенности виртуального этикета, определяющего правила электронной деловой переписки.2.Электронная почта. Этикет пользования электронной почтой.3.Технологии ведения записей и использования записной книжки как профессионального инструмента делового человека.4.Этикет пользования компьютером несколькими сотрудниками. Этикет работы в компьютерных сетях.5.Общие правила работы в локальной сети. Компьютер в сети Интернет.6.Этикет новых видов коммуникации: телеконференции, дискуссионные группы, чаты. |
|  |
| **Деловыесовещания** |
| Вопросы для обсуждения:1.Подготовка к проведению делового совещания.2.Процесс проведения делового совещания.3.Выбор стиля проведения совещания. Организация и ведение дискуссий.4.Роль руководителя и рядового участника делового совещания.5.Завершение деловогосовещания. |
|  |
| **Деловая критика. Профилактика стрессов и конфликтов в деловом общении** |
| Вопросы для обсуждения:1. Конфликт как сложная взаимосвязанная система и динамически-развивающийся процесс.2. Составляющие конфликта: предмет конфликта, его участники, условия протекания, мотивы сторон, их цели и позиции.3. Динамика конфликта.4. Основные стратегии поведения в конфликтной ситуации |
| **6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине** |
| 1. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины «Этика делового общения» / Попова О.В.. – Омск: Изд-во Омской гуманитарной академии, 2021.2. Положение о формах и процедуре проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата и магистратуры, одобренное на заседании Ученого совета от 28.08.2017 (протокол заседания № 1), Студенческого совета ОмГА от 28.08.2017 (протокол заседания № 1), утвержденное приказом ректора от 28.08.2017 №37.3. Положение о правилах оформления письменных работ и отчётов обучающихся, одобренное на заседании Ученого совета от 29.08.2016 (протокол заседания № 1), Студенческого совета ОмГА от 29.08.2016 (протокол заседания № 1), утвержденное приказом ректора от 01.09.2016 № 43в.4. Положение об обучении по индивидуальному учебному плану, в том числе ускоренном обучении, студентов, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования - программы бакалавриата, магистратуры, одобренное на заседании Ученого совета от 28.08.2017 (протокол заседания № 1), Студенческого совета ОмГА от 28.08.2017 (протокол заседания № 1), утвержденное приказом ректора от 28.08.2017 №37. |
|  |
| **7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины****Основная:** |
| 1.Деловоеобщениеиделовойэтикет/БабаеваА.В.,МаминаР.И.,МаминойР.И..-Санкт-Петербург:Петрополис,2019.-192с.-ISBN:978-5-9676-0555-0.-URL:<http://www.iprbookshop.ru/84671.html> |

|  |
| --- |
| 2.Культураречи.Научнаяречь/ХимикВ.В.,БуреН.А.,БыстрыхМ.В.,ВишняковаС.А.,ГордейчукЛ.В.,ЗыковаЕ.И.,КирейцеваА.Н.,КолосоваТ.Н.,ЛаскареваЕ.Р.,ЛужковскаяМ.Ф.,МоисееваВ.Л.,СеливерстоваЕ.И.,ШатиловА.С.,ШутоваТ.А.,ВолковаЛ.Б..-2-еизд.-Москва:Юрайт,2019.-270с.-ISBN:978-5-534-06603-6.-URL:<https://urait.ru/bcode/434624> |
|  | *Дополнительная:* |
| 1.Этикаделовогообщения/АнтиповА.А..-Этикаделовогообщения-Санкт-Петербург:УниверситетИТМО,2014.-44с.-ISBN:2227-8397.-URL:<http://www.iprbookshop.ru/65399.html> |
|
| 2.Психологияиэтикаделовогообщения/ДорошенкоВ.Ю.,ЗотоваЛ.И.,ЛавриненкоВ.Н.,ОстровскийЭ.В.,ПодвойскаяЛ.Т.,РатниковВ.П.,СкрипкинаЖ.Б.,ТитоваЛ.Г.,ИА.,ЧернышеваЛ.И.,ЮдинВ.В.,ЛавриненкоВ.Н..-Психологияиэтикаделовогообщения-Москва:ЮНИТИ-ДАНА,2017.-419с.-ISBN:978-5-238-01050-2.-URL:<http://www.iprbookshop.ru/81834.html> |
| **8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины** |
| 1. ЭБС IPRBooks Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru>2. ЭБС издательства «Юрайт» Режим доступа: <http://biblio-online.ru>3. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. Режим доступа: <http://window.edu.ru/>4. Научная электронная библиотека e-library.ru Режим доступа: <http://elibrary.ru>5. Ресурсы издательства Elsevier Режим доступа: <http://www.sciencedirect.com>6. Федеральный портал «Российское образование» Режим доступа: [www.edu.ru](http://www.edu.ru)7. Журналы Кембриджского университета Режим доступа: <http://journals.cambridge.org>8. Журналы Оксфордского университета Режим доступа: <http://www.oxfordjoumals.org>9. Словари и энциклопедии на Академике Режим доступа: <http://dic.academic.ru/>10. Сайт Библиотеки по естественным наукам Российской академии наук. Режим доступа: <http://www.benran.ru>11. Сайт Госкомстата РФ. Режим доступа: <http://www.gks.ru>12. Сайт Российской государственной библиотеки. Режим доступа: <http://diss.rsl.ru>13. Базы данных по законодательству Российской Федерации. Режим доступа: <http://ru.spinform.ru>Каждый обучающийся Омской гуманитарной академии в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечной системе (электронной библиотеке) и к электронной информационно-образовательной среде Академии. Электронно-библиотечная система (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивают возможность доступа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно- телекоммуникационной сети «Интернет», и отвечает техническим требованиям организации как на территории организации, так и вне ее.Электронная информационно-образовательная среда Академии обеспечивает: доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), практик, к изданиям электронных библиотечных систем и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах; фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения основной образовательной программы; проведение всех видов занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий; формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение работ обучающегося, рецензий и оценок на эти работы со стороны любых участников образовательного процесса; взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействие посредством сети «Интернет». |
| **9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины** |
| К современному специалисту общество предъявляет достаточно широкий перечень требований, среди которых немаловажное значение имеет наличие у выпускников определенных способностей и умений самостоятельно добывать знания из различных |

|  |
| --- |
| источников, систематизировать полученную информацию, давать оценку конкретной ситуации. Формирование такого умения происходит в течение всего периода обучения через участие в практических занятиях, выполнение контрольных заданий и тестов. При этом самостоятельная работа обучающихся играет решающую роль в ходе всего учебного процесса. Успешное освоение компетенций, формируемых данной учебной дисциплиной, предполагает оптимальное использование времени самостоятельной работы. Целесообразно посвящать до 20 минут изучению конспекта лекции в тот же день после лекции и за день перед лекцией. Теоретический материал изучать в течение недели до 2 часов, а готовиться к практическому занятию по дисциплине до 1.5 часов.Для понимания материала учебной дисциплины и качественного его усвоения рекомендуется такая последовательность действий:⦁ после прослушивания лекции и окончания учебных занятий, при подготовке к занятиям следующего дня нужно сначала просмотреть и обдумать текст лекции, прослушанной сегодня, разобрать рассмотренные примеры;⦁ при подготовке к лекции следующего дня нужно просмотреть текст предыдущей лекции, подумать о том, какая может быть тема следующей лекции;⦁ в течение недели выбрать время для работы с литературой по учебной дисциплине в библиотеке и для решения задач;⦁ при подготовке к практическим /семинарским/лабораторным занятиям повторить основные понятия и формулы по теме домашнего задания, изучить примеры;⦁ решая упражнение или задачу, предварительно понять, какой теоретический материал нужно использовать; наметить план решения, попробовать на его основе решить 1-2 аналогичные задачи. При решении задач всегда необходимо комментировать свои действия и не забывать о содержательной интерпретации.Рекомендуется использовать методические указания и материалы по учебной дисциплине, текст лекций, а также электронные пособия.Теоретический материал курса становится более понятным, когда дополнительно к прослушиванию лекций изучаются научная литература по данной учебной дисциплине. Полезно использовать несколько учебников, однако легче освоить курс, придерживаясь одного учебника и конспекта. Рекомендуется, кроме «заучивания» материала, добиться понимания изучаемой темы дисциплины. С этой целью после прочтения очередной главы желательно выполнить несколько простых упражнений на соответствующую тему. Кроме того, очень полезно мысленно задать себе и попробовать ответить на следующие вопросы: о чем эта глава, какие новые понятия в ней введены, каков их смысл. При изучении теоретического материала всегда полезно выписывать формулы и графики.При выполнении домашних заданий и подготовке к контрольной работе необходимо сначала прочитать теорию и изучить примеры по каждой теме. Решая конкретную задачу, предварительно следует понять, что требуется в данном случае, какой теоретический материал нужно использовать, наметить общую схему решения. При решении задачи «по образцу» рассмотренного на аудиторном занятии или в методическом пособии примера, то желательно после этого обдумать процесс решения и попробовать решить аналогичную задачу самостоятельно.При подготовке к промежуточной аттестации необходимо освоить теоретические положения данной дисциплины, разобрать определения всех понятий и постановки моделей, описывающих процессы, рассмотреть примеры и самостоятельно решить несколько типовых задач из каждой темы. Дополнительно к изучению конспектов лекций необходимо пользоваться учебниками по учебной дисциплине. |
| **10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем** |
| Перечень программного обеспечения• MicrosoftWindows 10 Professional• Microsoft Windows XP Professional SP3• Microsoft Office Professional 2007 Russian• Cвободно распространяемый офисный пакет с открытым исходным кодом |

|  |
| --- |
| LibreOffice 6.0.3.2 Stable• Антивирус Касперского• Cистема управления курсами LMS Русский Moodle 3KLСовременные профессиональные базы данных и информационные справочные системы: |
| • Справочная правовая система «Консультант Плюс» <http://www.consultant.ru/edu/student/study/> |
| • Справочная правовая система «Гарант» <http://edu.garant.ru/omga/> |
| • Официальный интернет-портал правовой информации <http://pravo.gov.ru> |
| • Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшегообразования <http://fgosvo.ru> |
| • Портал «Информационно-коммуникационные технологии в образовании» |
| • Сайт "Права человека в Российской Федерации" <http://www.ict.edu.ru> |
| • Сайт Президента РФ <http://www.president.kremlin.ru> |
| • Сайт Правительства РФ [www.government.ru](http://www.government.ru) |
| • Сайт Федеральной службы государственной статистики РФ [www.gks.ru](http://www.gks.ru) |
| **Электроннаяинформационно-образовательнаясреда** |
| Электронная информационно-образовательная среда Академии, работающая на платформе LMSMoodle, обеспечивает:• доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), практик, к изданиям электронных библиотечных систем ( ЭБСIPRBooks, ЭБС Юрайт ) и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах;• фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения программы бакалавриата;• проведение всех видов занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;• формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение работ обучающегося, рецензий и оценок на эти работы со стороны любых участников образовательного процесса;• взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействие посредством сети «Интернет».При осуществлении образовательного процесса по дисциплине используются следующие информационные технологии:• сбор, хранение, систематизация и выдача учебной и научной информации;• обработка текстовой, графической и эмпирической информации;• подготовка, конструирование и презентация итогов исследовательской и аналитической деятельности;• самостоятельный поиск дополнительного учебного и научного материала, с использованием поисковых систем и сайтов сети Интернет, электронных энциклопедий и баз данных;• использование электронной почты преподавателями и обучающимися для рассылки информации, переписки и обсуждения учебных вопросов.• компьютерное тестирование;• демонстрация мультимедийных материалов. |
|  |
| **11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине** |
| Для осуществления образовательного процесса Академия располагает материально- технической базой, соответствующей противопожарным правилам и нормам, обеспечивающим проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работ обучающихся, предусмотренных рабочей программой дисциплины.Специальные помещения представляют собой учебные аудитории учебных корпусов, расположенных по адресу г. Омск, ул. 4 Челюскинцев, 2а, г. Омск, ул. 2 |

|  |
| --- |
| Производственная, д. 41/11. Для проведения лекционных занятий: учебные аудитории, материально-техническое оснащение которых составляют: столы аудиторные; стулья аудиторные; стол преподавателя; стул преподавателя; кафедра, ноутбуки; операционная система MicrosoftWindowsXP, MicrosoftOfficeProfessionalPlus 2007, LibreOfficeWriter, LibreOfficeCalc, LibreOfficeImpress, LibreOfficeDraw, LibreOfficeMath, LibreOfficeBase; 1С:Предпр.8 - комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях; ЛинкоV8.2, Moodle, BigBlueButton, KasperskyEndpointSecurity для бизнеса – Стандартный, система контент фильтрации SkyDNS, справочно-правовые системы «Консультант плюс», «Гарант»; актовый зал, материально-техническое оснащение которого составляют: Кресла, Кафедра, стол, микше, микрофон, аудио-видео усилитель, ноутбук, Операционная система MicrosoftWindows 10, MicrosoftOfficeProfessionalPlus 2007;2. Для проведения практических/семинарских занятий: учебные аудитории, лингофонный кабинет материально-техническое оснащение которых составляют: столы аудиторные; стулья аудиторные; стол преподавателя; стул преподавателя; наглядные материалы; кафедра, ноутбуки; операционная система MicrosoftWindows 10, MicrosoftOfficeProfessionalPlus 2007, LibreOfficeWriter, LibreOfficeCalc, LibreOfficeImpress, LibreOfficeDraw, LibreOfficeMath, LibreOfficeBase; 1С: Предпр.8 - комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях; ЛинкоV8.2; Moodle, BigBlueButton, KasperskyEndpointSecurity для бизнеса – Стандартный, система контент фильтрации SkyDNS, справочно-правовые системы «Консультант плюс», «Гарант»; электронно- библиотечные системы «IPRbooks» и «ЭБС ЮРАЙТ».3. Для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации имеются учебные аудитории материально-техническое оснащение которых составляют: столы компьютерные, стол преподавательский, стулья, учебно-наглядные пособия: наглядно-дидактические материалы, доска пластиковая, видеокамера, компьютер (8 шт.), ЛинкоV8.2, Операционная система MicrosoftWindowsXP, MicrosoftOfficeProfessionalPlus 2007, LibreOfficeWriter, LibreOfficeCalc, LibreOfficeImpress, LibreOfficeDraw, LibreOfficeMath, LibreOfficeBase, ЛинкоV8.2, 1С:Предпр.8.Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях, Moodle, BigBlueButton, KasperskyEndpointSecurity для бизнеса – Стандартный, Система контент фильтрации SkyDNS, справочно-правовая система «Консультант плюс», «Гарант», Электронно библиотечная система IPRbooks, Электронно библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ» [www.biblio-online.ru](http://www.biblio-online.ru)4. Для самостоятельной работы: аудитории для самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, библиотека, читальный зал, материально-техническое оснащение которых составляют: столы, специализированные стулья, столы компьютерные, компьютеры, стенды информационные, комплект наглядных материалов для стендов. Операционная система MicrosoftWindows 10, MicrosoftOfficeProfessionalPlus2007, LibreOfficeWriter, LibreOfficeCalc, LibreOfficeImpress, LibreOfficeDraw, LibreOfficeMath, LibreOfficeBase, Moodle, BigBlueButton, KasperskyEndpointSecurity для бизнеса – Стандартный, Система контент фильтрации SkyDNS, справочно-правовая система «Консультант плюс», «Гарант», Электронно библиотечная система IPRbooks, Электронно библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ». |