|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  | Приложение к ОПОП по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом (высшее образование - бакалавриат), Направленность (профиль) программы «Организация труда, оценка и развитие персонала», утв. приказом ректора ОмГА от 25.03.2024 №34. | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Частное учреждение образовательная организация высшего образования  «Омская гуманитарная академия» | | | | | | | | | |
| Кафедра "Филологии, журналистики и массовых коммуникаций" | | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  | УТВЕРЖДАЮ | |
|  |  |  |  |  |  |  |  | Ректор, д.фил.н., профессор    \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.Э. Еремеев | |
|  |  |  |  |  |  |  |  | 25.03.2024 г. | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ | | | | | | | | | |
|  |  |  |  | Этика делового общения  К.М.02.ДВ.01.02 | | | | |  |
| по программе бакалавриата | | | | | | | | | |
|  |  | Направление подготовки: 38.03.03 Управление персоналом (высшее образование - бакалавриат)  Направленность (профиль) программы: «Организация труда, оценка и развитие персонала»  Области профессиональной деятельности и (или) сферы профессиональной деятельности. | | | | | | | |
| Области профессиональной деятельности. 07.АДМИНИСТРАТИВНО-УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ И ОФИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ. | | | | | | | | | |
| *Профессиональные стандарты:* | | | | |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **07** | | | АДМИНИСТРАТИВНО-УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ И ОФИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ | | | | | | |
| **07.003** | | | СПЕЦИАЛИСТ ПО УПРАВЛЕНИЮ ПЕРСОНАЛОМ | | | | | | |
| **08.038** | | | СПЕЦИАЛИСТ ПО ЭКОНОМИКЕ ТРУДА | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *Типы задач профессиональной деятельности:* | | | | | | | информационно-аналитический, организационно-управленческий, научно- исследовательский | | |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Для обучающихся:** | | | | | | | | |
|  |
|  | очно-заочной формы обучения 2024 года набора    на 2024-2025 учебный год    Омск, 2024 | | | | | | | | |

|  |
| --- |
| Составитель:    к.ф.н., доцент \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Попова О.В./    Рабочая программа дисциплины одобрена на заседании кафедры «Филологии, журналистики и массовых коммуникаций»  Протокол от 22.03.2024 г. №8 |
| Зав. кафедрой, к.ф.н. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Ожерельев К.А./ |

|  |
| --- |
| **СОДЕРЖАНИЕ** |
|  |
| 1 Наименование дисциплины  2 Формируемые у обучающегося компетенции и запланированные результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций  3 Указание места дисциплины в структуре образовательной программы  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  5 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий  6 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине  7 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины  8 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины  9 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины  10 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем  11 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине  12 Фонд оценочных средств (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: «Организация труда, оценка и развитие персонала»; форма обучения – очно-заочная на 2024-2025 учебный год, утвержденным приказом ректора от 25.03.2024 № 34;  Возможность внесения изменений и дополнений в разработанную Академией образовательную программу в части рабочей программы дисциплины «Этика делового общения» в течение 2024-2025 учебного года:  при реализации образовательной организацией основной профессиональной образовательной программы высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом; очно-заочная 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 разрабатывать систему оранизации труда** |
| **Индикаторы достижения компетенции:** |
| ПК-1.18 знать нормы этики и делового общения |
| ПК-1.37 уметь соблюдать нормы этики и делового общения |
| ПК-1.38 уметь вести деловую переписку |
| ПК-1.48 владеть навыками выявления резервов роста производительности труда с оценкой влияния трудовых показателей на эффективность работы организации |
|  |
| **Код компетенции: ПК-2**  **Способен организовывать и проводить оценку персонала** |
| **Индикаторы достижения компетенции:** |
| ПК-2.15 знать нормы этики делового общения |
| ПК-2.33 уметь соблюдать нормы этики делового общения |
| ПК-2.40 владеть навыками консультирования персонала по вопросам оценки, включая оценку затрат |
|  |
| **Код компетенции: ПК-3**  **Способен осуществлять организацию обучения персонала** |
| **Индикаторы достижения компетенции:** |
| 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 "Оценка персонала" основной профессиональной образовательной программы высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом. |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Содержательно-логические связи | | | | | | Коды  форми-  руемых  компе-  тенций |
| Наименование дисциплин, практик | | | | | |
| на которые опирается содержание данной учебной дисциплины | для которых содержание данной учебной дисциплины является опорой | | | | |
| Основы маркетинга  Основы управленческого консультирования | Основы управленческого консультирования  Маркетинг персонала | | | | | ПК-3, ПК-2, ПК-1 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **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 часов  Из них: | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |
| Контактная работа | | | | 36 | | |
| *Лекций* | | | | 12 | | |
| *Лабораторных работ* | | | | 0 | | |
| *Практических занятий* | | | | 24 | | |
| *Семинарских занятий* | | | | 0 | | |
| Самостоятельная работа обучающихся | | | | 72 | | |
| Контроль | | | | 0 | | |
|  |  |  |  |  |  |  |
| Формы промежуточной аттестации | | | | зачеты 4 | | |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**    **5.1. Тематический план** | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |
| Наименование раздела дисциплины | | Вид занятия | Курс | | Часов | |
|  | |  |  | |  | |
| Предмет, категории, функции, задачи этики деловых отношений | | Лек | 4 | | 1 | |
| Вербальный (речевой) канал общения. Невербальные особенности в процессе делового общения | | Лек | 4 | | 1 | |
| Внешний вид и имидж делового человека | | Лек | 4 | | 1 | |
| Правила приема посетителей | | Лек | 4 | | 1 | |
| Этикет в деловом общении | | Лек | 4 | | 1 | |
| Деловые переговоры как разновидность общения | | Лек | 4 | | 1 | |
| Деловая беседа по телефону | | Лек | 4 | | 2 | |
| Деловая переписка, этикет работы в компьютерных сетях | | Лек | 4 | | 2 | |
| Деловые совещания | | Лек | 4 | | 1 | |
| Деловая критика. Профилактика стрессов и конфликтов в деловом общении | | Лек | 4 | | 1 | |
| Предмет, категории, функции, задачи этики деловых отношений | | Пр | 4 | | 2 | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Вербальный (речевой) канал общения. Невербальные особенности в процессе делового общения | Пр | 4 | 4 |
| Внешний вид и имидж делового человека | Пр | 4 | 4 |
| Правила приема посетителей | Пр | 4 | 2 |
| Этикет в деловом общении | Пр | 4 | 2 |
| Деловые переговоры как разновидность общения | Пр | 4 | 2 |
| Деловая беседа по телефону | Пр | 4 | 2 |
| Деловая переписка, этикет работы в компьютерных сетях | Пр | 4 | 2 |
| Деловые совещания | Пр | 4 | 2 |
| Деловая критика. Профилактика стрессов и конфликтов в деловом общении | Пр | 4 | 2 |
| Предмет, категории, функции, задачи этики деловых отношений | СР | 4 | 6 |
| Вербальный (речевой) канал общения. Невербальные особенности в процессе делового общения | СР | 4 | 6 |
| Внешний вид и имидж делового человека | СР | 4 | 6 |
| Правила приема посетителей | СР | 4 | 8 |
| Этикет в деловом общении | СР | 4 | 8 |
| Деловые переговоры как разновидность общения | СР | 4 | 8 |
| Деловая беседа по телефону | СР | 4 | 6 |
| Деловая переписка, этикет работы в компьютерных сетях | СР | 4 | 8 |
| Деловые совещания | СР | 4 | 6 |
| Деловая критика. Профилактика стрессов и конфликтов в деловом общении | СР | 4 | 6 |
|  | За | 4 | 4 |
| 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 Б1.Б.01 «Философия» 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»; Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 06.04.2021 № 245, 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, Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным | | | |

|  |
| --- |
| программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 06.04.2021 № 245, 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»; Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 06.04.2021 № 245, 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 обучающегося).  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»; Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 06.04.2021 № 245, 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 Содержание дисциплины** |
| **Темы лекционных занятий** |
| **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.) Деловой этикет. Отношения руководителя и подчиненного, отношения коллег |
| **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. Организация пространственной среды в деловой коммуникации. |
| **Внешний вид и имидж делового человека** |

|  |
| --- |
| Слагаемые имиджа делового человека. Речевая культура. Правила хорошего тона. Внешняя привлекательность. Здоровый образ жизни. Культура одежды. |
| **Правила приема посетителей** |
| 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 деловом общении** |
| 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. Управление общением |
| **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 как завершать переговоры. |
| **Деловая беседа по телефону** |
| 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. Этикет новых видов коммуникации: телеконференции, дискуссионные группы, чаты. |
| **Деловые совещания** |
| 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. Завершение делового совещания |
| **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. Динамика конфликта. Основные стратегии поведения в конфликтной ситуации |
| **Темы практических занятий** |
|  |
| **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. Деловой этикет. |

|  |
| --- |
| **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. Культура одежды. |
|  |
| **Правила приема посетителей** |
| 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 деловом общении** |
| 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 как завершать переговоры. |
|  |
| **Деловая беседа по телефону** |
| 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 деловых телефонных разговоров |

|  |
| --- |
| **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. |
|  |
| **Деловые совещания** |
| 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 делового совещания. |
|  |
| **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, 2024.  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. Деловое общение и деловой этикет / Бабаева А. В., Мамина Р. И., Маминой Р. И.. - Санкт-Петербург: Петрополис, 2019. - 192 с. - ISBN: 978-5-9676-0555-0. - URL: http://www.iprbookshop.ru/84671.html |

|  |  |
| --- | --- |
| 2. Культура речи. Научная речь / Химик В. В., Буре Н. А., Быстрых М. В., Вишнякова С. А., Гордейчук Л. В., Зыкова Е. И., Кирейцева А. Н., Колосова Т. Н., Ласкарева Е. Р., Лужковская М. Ф., Моисеева В. Л., Селиверстова Е. И., Шатилов А. С., Шутова Т. А., Волкова Л. Б.. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2019. - 270 с . - ISBN: 978-5-534-06603-6. - URL: https://urait.ru/bcode/434624 | |
|  | *Дополнительная:* |
| 1. Этика делового общения / Антипов А. А.. - Этика делового общения - Санкт-Петербург: Университет ИТМО, 2014. - 44 с. - ISBN: 2227-8397. - URL: http://www.iprbookshop.ru/65399.html | |
|
| 2. Психология и этика делового общения / Дорошенко В. Ю., Зотова Л. И., Лавриненко В. Н., Островский Э. В., Подвойская Л. Т., Ратников В. П., Скрипкина Ж. Б., Титова Л. Г., И А., Чернышева Л. И., Юдин В. В., Лавриненко В. Н.. - Психология и этика делового общения - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 419 с. - 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  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    • Microsoft Windows 10 Professional  • 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 3KL    Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы: |
| • Сайт Федеральной службы государственной статистики РФ www.gks.ru |
| • Сайт Правительства РФ www.government.ru |
| • Сайт Президента РФ http://www.president.kremlin.ru |
| • Сайт "Права человека в Российской Федерации" http://www.ict.edu.ru |
| • Портал «Информационно-коммуникационные технологии в образовании» |
| • Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего  образования http://fgosvo.ru |
| • Официальный интернет-портал правовой информации http://pravo.gov.ru |
| • Справочная правовая система «Гарант» http://edu.garant.ru/omga/ |
| • Справочная правовая система «Консультант Плюс» http://www.consultant.ru/edu/student/study/ |
| **Электронная информационно-образовательная среда** |
| Электронная информационно-образовательная среда Академии, работающая на платформе LMS Moodle, обеспечивает:  • доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), практик, к изданиям электронных библиотечных систем ( ЭБС IPRBooks, 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. 41/1 |

|  |
| --- |
| 1. Для проведения лекционных занятий: учебные аудитории, материально-техническое оснащение которых составляют: столы аудиторные; стулья аудиторные; стол преподавателя; стул преподавателя; кафедра, ноутбуки; операционная система Microsoft Windows 10, Microsoft Office Professional Plus 2007, LibreOffice Writer, LibreOffice Calc, LibreOffice Impress, LibreOffice Draw, LibreOffice Math, LibreOffice Base; 1С:Предпр.8 - комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях; Линко V8.2, Moodle, BigBlueButton, Kaspersky Endpoint Security 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 Microsoft Windows 10, Microsoft Office Professional Plus 2007;  2. Для проведения практических занятий: учебные аудитории, лингофонный кабинет материально-техническое оснащение которых составляют: столы аудиторные; стулья аудиторные; стол преподавателя; стул преподавателя; наглядные материалы; кафедра, ноутбуки; операционная система Microsoft Windows 10, Microsoft Office Professional Plus 2007, LibreOffice Writer, LibreOffice Calc, LibreOffice Impress, LibreOffice Draw, LibreOffice Math, LibreOffice Base; 1С: Предпр.8 - комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях; Линко V8.2; Moodle, BigBlueButton, Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный, система контент фильтрации SkyDNS, справочно- правовые системы «Консультант плюс», «Гарант»; электронно-библиотечные системы «IPRbooks» и «ЭБС ЮРАЙТ».  3. Для проведения лабораторных занятий имеется: учебно-исследовательская межкафедральная лаборатория информатики и ИКТ, оснащение которой составляют: Столы компьютерные, стулья, компьютеры, доска пластиковая, колонки, стенды информационные, экран, мультимедийный проектор, кафедра. Оборудование: операционная система Microsoft Windows 10, MS Visio Standart, Microsoft Office Professional Plus 2007, LibreOffice, Kaspersky Endpoint Security 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., 1С:Предпр.8.Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях, Moodle. Учебно-исследовательская межкафедральная лаборатория возрастной анатомии, физиологии и гигиены человека и психодиагностики, оснащение которой составляют: столы аудиторные, стулья аудиторные, стол преподавателя, стул преподавателя, кафедра, мультимедийный проектор, экран, стенды информационные. Оборудование: стенды информационные с портретами ученых, Фрустрационный тест Розенцвейга (взрослый) кабинетный Вариант (1 шт.), тестово-диагностические материалы на эл. дисках: Диагностика структуры личности, Методика И.Л.Соломина, факторный личностный опросник Кеттелла, Тест Тулуз-Пьерона, Тест Векслера, Тест Гилфорда, Методика рисуночных метафор, Тест юмористических фраз А.Г.Шмелева, Диагностический альбом Семаго Н.Я., Семаго М.М., раздаточные материалы: диагностика темперамента, диагностика эмоционально-волевой сферы личности, диагностика определения готовности ребенка к школе, диагностика выявления готовности и способности к обучению дошкольников.  4. 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, Операционная система Microsoft Windows 10, Microsoft Office Professional Plus 2007, LibreOffice Writer, LibreOffice Calc, LibreOffice Impress, LibreOffice Draw, LibreOffice Math, LibreOffice Base, Линко V8.2, 1С:Предпр.8.Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях, Moodle, BigBlueButton, Kaspersky Endpoint Security 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  5. 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 Microsoft Windows 10, Microsoft Office Professional Plus 2007, LibreOffice Writer, LibreOffice Calc, LibreOffice Impress, LibreOffice Draw, LibreOffice Math, LibreOffice Base, Moodle, BigBlueButton, Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный, Система контент фильтрации SkyDNS, справочно-правовая система «Консультант плюс», «Гарант», Электронно библиотечная система IPRbooks, Электронно библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ». |