

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

СЕВЕРО-ВОСТОЧНЫЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ
Декан педагогического факультета

 Пастюк О.В.
«14» июня 2018 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.2.2. Деловой этикет
(с изменениями и дополнениями от 2017 г.)

Направления подготовки

44.03.01. Педагогическое образование
Профиль подготовки

Педагогика дополнительного образования

Квалификация (степень) выпускника
Бакалавр

Форма обучения

заочная

г. Магадан 2018 г.

1. Цели освоения учебной дисциплины - формирование научно обоснованного представления о деловой коммуникации как разновидности коммуникативной деятельности в процессе человеческого общения, о специфике организации и осуществления делового общения, его форм и разновидностей; развитие навыков коммуникативной практики при овладении различными формами деловой коммуникации на основе стимулирования творческого мышления в профессиональной сфере; формирование профессиональной коммуникативной компетентности.

2. Место учебной дисциплины в структуре ОП бакалавриата

Дисциплина «Деловой этикет» относится к вариативной части учебного плана (Дисциплины по выбору) Б1.В.ДВ.

Для учебной дисциплины «Деловой этикет» предшествующих дисциплин нет, так как она изучается на 1 курсе. Освоение дисциплины является необходимой основой для прохождения учебных и производственных практик.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля).

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

- стили делового общения;
- особенности общения с подчиненными и коллегами в трудовом коллективе;
- стратегии делового поведения в коллективе;
- социально-этические нормы делового стиля общения;
- особенности служебного делового этикета;
- выразительные средства общения;
- имидж делового человека;
- виды и средства деловой коммуникации;
- формы делового общения;
- язык и стиль служебных документов;
- особенности протекания конфликтов и их разрешения;
- особенности телефонной коммуникации.

Уметь:

- владеть речью и языком делового общения;
- применять деловой этикет в деловом общении;
- владеть основами деловой переписки и основами оформления официальных писем;
- организовывать проведение деловых собраний, совещаний, переговоров, презентаций и пресс-конференций;
- владеть навыками публичного выступления.

Владеть навыками:

- применения норм делового этикета в общении;
- организации и проведения различных форм деловой коммуникации (переговоры, деловые беседы, собрания и совещания);
- владения навыками публичного выступления;
- применения приемов делового общения;
- понимания особенностей делового общения в деятельности учреждения;
- оформления деловой документации.

Дисциплина «Деловой этикет» способствует формированию следующих компетенций, предусмотренных ФГОС ВО по направлению подготовки «Педагогическое образование»:

a) общекультурные (OK)

ОК-4 – способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;

ОК-5- способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, культурные и личностные различия

б) общепрофессиональные (ОПК)

ОПК-5 - владением основами профессиональной этики и речевой культуры.

4. Структура и содержание учебной дисциплины, включая объем контактной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа.

Контактная работа при проведении учебных занятий по дисциплинам (модулям) включает в себя занятия лекционного типа, семинарского типа (практические занятия, лабораторные работы).

Объем (в часах) контактной работы занятий лекционного типа, семинарского типа (практические занятия, лабораторные работы) определяется расчетом аудиторной учебной нагрузки по данной дисциплине и составляет 4,25 часов.

Контактная работа при проведении промежуточной аттестации включает в себя индивидуальную сдачу зачета.

Объем (в часах) для индивидуальной сдачи зачета определяется нормами времени для расчета объема учебной нагрузки, выполняемой профессорско-преподавательским составом, и составляет 0,25 час на одного обучающегося.

Таблица 1. Заочная форма обучения.

Формы промежуточного контроля по семестрам: на 1 курсе зачёт.

5. Образовательные технологии

Технология дифференциации и индивидуализации обучения, информационно-коммуникативные технологии обучения, технология открытых форм, групповые технологии обучения, технология сотрудничества, технология знаково-контекстного обучения.

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы студентов.

Перечень и тематика семинарских (практических) занятий.

Модуль 1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере.

Тема 1.1. Основные понятия дисциплины. Цели и задачи курса.

1. Основные категории дисциплины: этика делового общения: личность, психологические типы, архетип, взаимодействие, коммуникация, конформизм, нонконформизм, референтная группа, идентификация, рефлексия, стереотипы, вербальная и невербальная коммуникации, конфликт, этические нормы общения, национально-психологические типы, универсальные этические и психологические нормы и принципы. Психология и общество.

2. Проблема общения в современном мире. Его место и роль в деловых отношениях.

3. Понятие общения как науки. Сущность и особенности процесса общения.

4. Значение и особенности делового общения.

5. Предмет и объект делового общения. Функции общения. Психологические особенности делового общения.

Тема 1.2. Структура делового общения.

1. Основные элементы процесса коммуникации.

2. Типы информации.

3. Коммуникативные барьеры.

4. Соотношение верbalной и неверbalной коммуникации.
5. Общение как взаимодействие.
6. Основные тактики поведения в общении: подавление, уступка, подстройка, избегание, сотрудничество, компромисс.
7. Типы взаимодействия.
8. Соотношение понятий «социальная перцепция», «межличностная перцепция», взаимопонимание.
9. Механизмы восприятия партнера по общению (эмпатия, атракция, рефлексия, идентификация, каузальная атрибуция).
10. Самоподача в общении.

Тема 1.3. Особенности неверbalной коммуникации.

1. Задачи, функции, значение неверbalной коммуникации.
2. Визуальные средства общения.
3. Пространственное размещение, лицо, части тела, тело в целом и его позы как источники информации.
4. Условия использования языка мимики и жестов. Конгруэнтность слов и жестов.
5. Основы проксемики. Пространственное размещение: зоны и территории.
6. Практические выводы для ситуаций делового общения.
7. Акустические средства общения.
8. Тактильные средства общения.
9. Межнациональные различия неверbalного общения.

Модуль 2. Вербальные средства в деловой коммуникации.

Тема №2.1. Речевая культура делового разговора.

1. Особенности верbalной коммуникации. Основные качества речи.
2. Значение речевого этикета и факторы его формирующие.
3. Особенности речевого поведения.
4. Этика использования средств выразительности в деловой речи.
5. Формулы речевого этикета.
6. Основы деловой риторики.

Тема 2.2. Технология делового общения.

1. Деловые переговоры: цели, задачи.
2. Подготовка и проведение деловой беседы и деловых переговоров
3. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров.
4. Выслушивание партнера как психологический прием.
5. Техника и тактика аргументирования.
6. Подготовка и проведение служебных совещаний. Правила проведения собеседования.
7. Дистанционное общение.
8. Документационное обеспечение делового общения: документирование управленческой деятельности. Общие правила оформления документов.

Тема 2.3. Подготовка и проведение деловой презентации.

1. Основные правила подготовки и проведения презентаций: структура, содержание, стиль, выбор места проведения.
2. Аудиовизуальные средства подачи информации.
3. Способы установления контакта с аудиторией.
4. Письменные презентации.

Тема 2.4. Деловая дискуссия, полемика, спор.

1. Определение понятий « спор», «дискуссия», «полемика».
2. Классификация видов спора.
3. Психологические приемы убеждения в споре, культура спора.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

а) Основная литература:

1. Зельдович Б. З. Деловое общение / Б. З. Зельдович – Москва: Издательство «Альфа-Пресс», 2007.
2. Бороздина Г. В. Психология делового общения. / Г. В. Бороздина. - Москва: ИНФРА – М, 2006.
3. Гарнер, А. Язык разговора. / А. Пиз, А. Гарнер – Москва: Эксмо-Пресс, 2007 г.
4. Кащенко С. Г. Искусство общения /С. Г. Кащенко – Симферополь – 2008 г.
5. Кузнецов И. Н. Деловое общение. Деловой этикет / И. Н. Кузнецов - Москва: ЮНИТИДАНА, 2005.
6. Скаженик Е. Н. Деловое общение / Е.Н. Скаженик - Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2006. // <http://www.aup.ru/books/m161/>
7. Шахиджанян В. Учимся говорить публично. / В. Шахиджанян – Москва: Вагриус, 2008.

б) Дополнительная литература:

1. Баженова, Е. В. Деловой этикет. Почему нужно вести себя так, а не иначе / Е. В. Баженова – Москва: АСТ Сова, 2009 г.
2. Калабин А. А. Управление голосом. Уникальный курс для всех, кто хочет добиться успехом в профессиональном и личном общении. / А. А. Калабин – Москва: Эксмо, 2006г.
3. Гарнер А. Язык разговора. / А. Пиз, А. Гарнер – Москва: Эксмо-Пресс, 2007 г.
4. Пиз А. Язык телодвижений (как читать мысли по жестам). / А. Пиз, А. Гарнер – Москва: Эксмо, 2006 г.
5. . Ханников, А. В. Деловой этикет и ведение переговоров: Правила хорошего тона с комментариями психолога. / А. В. Ханников – Москва: Книжкин дом, Эксмо, 2005 г.

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля): электронно-библиотечная система СВГУ, методический кабинет дошкольного и начального образования, мультимедийные презентации к лекционному курсу.

9. Рейтинг-план дисциплины – не предусмотрен

10. Протокол согласования программы с другими дисциплинами направления (специальности) подготовки (Приложение 2).

11. Приложения

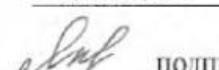
Приложение 1. Ф СВГУ 8.1.4-02 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине.

Автор: Якимчук Светлана Александровна, кандидат педагогических наук, доцент, заведующий кафедрой дошкольного и начального образования

 подпись

14.05.18г дата

Зав. кафедрой дошкольного и начального образования, к.п.н., доцент Якимчук С.А.

 подпись

14.05.18г дата

Приложение 2

**Протокол согласования рабочей программы с другими дисциплинами
специальности (направления) подготовки**

Наименование базовых дисциплин и разделов (тем), усвоение которых необходимо для данной дисци- плины	Предложения базовым дисци- плинам об изменениях в про- порциях материала, порядок изложения, введение новых тем курса и т.д.
	Предложений нет