

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Г.В. ПЛЕХАНОВА»

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по дополнительному
профессиональному образованию
ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г.В. Плеханова»



С.Р. Шибаев

Шибаев

2016 г.

МОСКОВСКИЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ ПИТАНИЯ

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ОБЩЕРАЗВИВАЮЩАЯ ПРОГРАММА
«ЭТИКЕТ И ЭТИКА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ»

МОСКВА, 2016

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Цель реализации программы

Сформировать у студентов представление и понимание об основах профессионально-этического поведения и научить управлять этикой деловых отношений, конфликтами и стрессами

1.2. Планируемые результаты обучения

В результате освоения предмета «Этикет и этика деловых отношений» слушатель должен уметь:

- диагностировать проблемы морально-психологического климата в организации
- уметь разрабатывать управленческие решения, направленные на их разрешение
- владеть современными технологиями управления повышением этического уровня деловых отношений и эффективности делового общения.

В результате освоения предмета «Этикет и этика деловых отношений» обучающийся должен знать:

- этические нормы деловых отношений
- основы делового общения
- принципы организации деловых коммуникаций
- методы организации деловых коммуникаций.

Категория учащихся (слушателей)

Студенты 1-3 курсов Колледжей, учащиеся общеобразовательных школ.

1.3. Форма обучения

Очная.

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебно-тематический план программы «ЭТИКЕТ И ЭТИКА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ»

№	Наименование учебных предметов, тем	Общая трудоемкость, ч	Всего ауд., ч	Аудиторные занятия, ч			СРС, ч, в т.ч. КСР, ч	Форма контроля
				Лекции	Лабораторные работы	Практические и семинарские занятия		
1	2	3	4	5	6	7	9	11
	Раздел 1. Введение в этику деловых отношений	85	85	67	-	18		-
1.	Тема 1.1 Что такое этикет?	2	2	2	-	-		-
2.	Тема 1.2 Современные этические проблемы деловых отношений	4	4	4	-	-		-
3.	Тема 1.3 Невербальные приемы передачи	5	5	1	-	4		-

	информации							
4.	Тема 1.4 Психологические типы собеседников	16	16	12	-	4		Тест
5.	Тема 1.5 Роль речевого этикета в общении.	25	25	21	-	4		-
6.	Тема 1.6 Управленческая этика и этика деятельности руководителя	33	33	27	-	6		-
	Раздел 2. Практические основы этики деловых отношений	57	54	41	-	13	3	-
7.	Тема 2.1 Этические основы делового общения	9	8	5	-	3	1	Тест
8.	Тема 2.2 Этикет делового человека	5	5	5	-	-	-	-
9.	Тема 2.3 Этикет деловых отношений	26	25	22	-	3	1	-
10.	Тема 2.4 Деловые игры и тренинги	10	10	6	-	4	-	-
11.	Тема 2.5 «В чем причины возникновения конфликтов?»	5	5	3	-	2	-	Тест
12.	Тема 2.6 «План проведения приема «Коктейль»	2	1	-	-	1	1	-
13.	Итоговая аттестация	2	2	-	-	2		Экзамен
	Итого:	144	141	108		33	3	

2.2. Содержание учебных предметов, тем

Раздел 1. «Введение в этику деловых отношений»

Тема 1.1 «Что такое этикет?»

Понятие этикета. Нормы литературного русского языка, взаимосвязь с мышлением и речью. Государственное и международное значение.

Тема 1.2 «Современные этические проблемы деловых отношений»

Собеседование с подчиненными, презентации для клиентов, переговоры с деловыми партнерами, презентации проекта руководителю, совещание рабочей группы.

Тема 1.3 «Невербальные приемы передачи информации»

Невербальные приемы в деловой беседе, при переговорах, при собеседовании, в личной беседе.

Перечень лабораторных работ и практических (семинарских) занятий

№ п/п	Наименование лабораторных работ/ практических (семинарских) занятий	Трудоемкость, ч.
1	Использование невербальных приемов в деловой беседе, при переговорах, при собеседовании и в личной беседе	4

Тема 1.4 «Психологические типы собеседников»

Характеристика психологических типов собеседников. Позитивная готовность к беседе.

Перечень лабораторных работ и практических (семинарских) занятий

№ п/п	Наименование лабораторных работ/ практических (семинарских) занятий	Трудоемкость, ч.
1	Рассказать о психологических типах собеседования	4

Тема 1.5 «Роль речевого этикета в общении»

Речевое общение: единство двух его сторон. Формы общения. Сферы речевого общения. Культура речевого общения. Этикет как совокупность правил речевого поведения. Речевой этикет как правила речевого этикета. Культура поведения, культура речи и речевой этикет. Общая характеристика норм речевого этикета. Речевая ситуация; ее основные характеристики. Языковые средства выражения речевого этикета. Интернациональные и национальные особенности речевого этикета. Русские пословицы и поговорки, отражающие основные правила речевого этикета. Особенности речевого этикета в официально-деловой, научной и публицистической сферах общения. Вежливость как неперемное условие толерантного речевого общения. Анализ и оценка поведения человека в конфликтной ситуации. Способы разрешения конфликта при помощи языковых средств и речевого этикета. Основные формулы речевого этикета. Основные виды речевых ситуаций. Богатство и разнообразие этикетных формул. Речевая ситуация обращения и ее разновидности. Из истории правил этикетного обращения в России. Устаревшие этикетные формулы. Из истории русских имен и фамилий. Варианты личного имени; употребление их в официальной и разговорной речи, в разных ситуациях общения. Правильное произношение русских отчеств. Этикетное употребление местоимений *ты* и *Вы* в русской речи. Речевая ситуация выражения просьбы. Языковые способы смягчения отрицания, отказа в просьбе. Речевая ситуация извинения; способы его выражения. Виды комплимента. Дискуссия, диспут, спор как специфические формы общения. Речевое поведение собеседников и языковые способы поддержания доброжелательного тона общения во время спора. Основные речевые правила общения

посредством телефона, в том числе и мобильного. Виды коммуникативных неудач, вызванные нарушением правил речевого этикета.

Перечень лабораторных работ и практических (семинарских) занятий

№ п/п	Наименование лабораторных работ/ практических (семинарских) занятий	Трудоемкость, ч.
1	Изучить способы разрешения конфликта при помощи языковых средств и речевого этикета. Основные формулы речевого этикета.	4

Тема 1.6 «Управленческая этика и этика деятельности руководителя»

Этика и социальная ответственность организаций. Этические нормы в деятельности организаций. Взаимодействие этических норм различного рода в процессе регулирования трудовых отношений. Мероприятия, направленные на повышение этического уровня организации (этические кодексы, карты этики, комитеты по этике, этическое консультирование, этическая экспертиза). Нормы этического поведения руководителя. Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем. Инструментарий, которым должен владеть руководитель в различных направлениях этики делового общения. Управление этическими нормами межличностных.

Перечень лабораторных работ и практических (семинарских) занятий

№ п/п	Наименование лабораторных работ/ практических (семинарских) занятий	Трудоемкость, ч.
1	Взаимодействие этических норм различного рода в процессе регулирования трудовых отношений.	6

Раздел 2. «Практические основы этики деловых отношений»

Тема 2.1 «Этические основы делового общения»

Признаки сложносочиненного предложения, знаки препинания в сложносочиненном предложении. Исключительные случаи. Признаки сложноподчиненного предложения. Сложноподчиненные предложения с несколькими придаточными частями.. Структура и знаки препинания в бессоюзных сложных предложениях. Сложные предложения с сочинительной и подчинительной связью.

Перечень лабораторных работ и практических (семинарских) занятий

№ п/п	Наименование лабораторных работ/ практических (семинарских) занятий	Трудоемкость, ч.
1	Изучение сложных предложений с сочинительной и подчинительной связью.	3

Виды самостоятельной работы слушателей (СРС)

№ п/п	Вид СРС	Содержание	Форма	Трудоемкость, ч.
1	Аудиторная	Знаки препинания в сложносочиненном и сложноподчиненном	Практическое задание	1

		предложении		
--	--	-------------	--	--

Тема 2.2 «Этикет делового человека»

Деловое общение в формировании имиджа. Отличительные особенности устной речи по сравнению с письменной. Визуальные, акустические, тактильные, кинесические, проксеимические, паралингвистические и экстралингвистические средства общения. Психологические типы собеседников.

Тема 2.3 «Этикет деловых отношений».

Этические проблемы деловых отношений. Современные этические проблемы и моральные конфликты деловых отношений Место и значение критики в процессе профессиональной деятельности.

Перечень лабораторных работ и практических (семинарских) занятий

№ п/п	Наименование лабораторных работ/ практических (семинарских) занятий	Трудоемкость, ч.
1	Изучение этические проблемы деловых отношений	3

Виды самостоятельной работы слушателей (СРС)

№ п/п	Вид СРС	Содержание	Форма	Трудоемкость, ч.
1	Аудиторная	Современные этические проблемы и моральные конфликты деловых отношений	Практическое задание	1

Тема 2.4 «Деловые игры и тренинги»

Кейсы

Круглый стол «Искусство невербального общения»

Деловая игра «Этикет приветствий и представлений»

Сюжетно-ролевая игра «Применение правил вербальной и невербальной обратной связи»

Групповое обсуждение Применение стилистических форм повышения выразительности речи в деловом выступлении»

Защита проекта «План проведения приема «Коктейль»

Перечень лабораторных работ и практических (семинарских) занятий

№ п/п	Наименование лабораторных работ/ практических (семинарских) занятий	Трудоемкость, ч.
1	Групповое обсуждение Применение стилистических форм повышения выразительности речи в деловом выступлении»	2
2	Защита проекта «План проведения приема «Коктейль»	2

Тема 2.5 «В чем причины возникновения конфликтов?»

Структура сочинения. Алгоритм написания сочинения: тезис – примеры – аргументы из текста – вывод.

Перечень лабораторных работ и практических (семинарских) занятий

№ п/п	Наименование лабораторных работ/ практических (семинарских) занятий	Трудоемкость, ч.

1	Деловая игра «Этикет приветствий и представлений»	2
---	---------------------------------------------------	---

Тема 2.6 «Проведение приема «Коктейль»»

Организационные аспекты подготовки приема. Оформление зала. Расстановка блюд, посуды и напитков. Услуги, методы и формы обслуживания предприятий общественного питания. Значение приема в практике.

Перечень лабораторных работ и практических (семинарских) занятий

№ п/п	Наименование лабораторных работ/ практических (семинарских) занятий	Трудоемкость, ч.
1	Организационные аспекты подготовки приема. Оформление зала. Расстановка блюд, посуды и напитков.	1

Виды самостоятельной работы слушателей (СРС)

№ п/п	Вид СРС	Содержание	Форма	Трудоемкость, ч.
1	Аудиторная	Оформление зала.	Практическое задание	1

2.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

Основные источники:

1. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник\ под ред А.Я. Кибанова. М. : ИНФРА-М, 2011.
2. Кузин Ф.А. Культура делового общения: практ. пособие 5-е изд., перераб и доп., М., Ось ,2013.

Дополнительные источники:

1. Морозов А.В. Управленческая психология: учебник, М. Академический Проект. Мир, 2011.
2. Психология и этика делового общения: учеб. для студентов под ред В.Н. Лаврененко 5-е изд. перераб и доп М: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 202 с., ил.
3. Руднев В.Н. Русский язык и культура речи: Учебное пособие. – М.: КНОРУС, 2013. – 256 с.
4. Толковый словарь русского языка С.И. Ожегов

2.4. Материально-техническое обеспечение программы

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета:

- 15 посадочных мест по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- учебно-наглядные пособия (таблицы, схемы, карты);
- карточки раздаточного материала

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- мультимедийный проектор;
- экран;
- аудио- и видеоаппаратура.

3. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Форма текущего контроля - тестирование.

Форма итоговой аттестации

Итоговая аттестация проходит в форме экзамена. Целью проведения экзамена является подтверждение у студентов общих и профессиональных навыков по дополнительной общеразвивающей программе «Этикет и этика деловых отношений».

К экзамену могут быть допущены слушатели, успешно освоившие все элементы дополнительной общеразвивающей программы.

Работа будет оцениваться по балльно-рейтинговой системе. Баллы, полученные за верно отвеченные вопросы, суммируются. Максимальное количество баллов, которое может получить слушатель за ответы на все вопросы – 15.

Примерный перечень контрольных вопросов:

1. Общая характеристика понятий «этика», «общение», «деловое общение», «коммуникация».
2. Современные этические проблемы
3. Этические принципы деловых отношений.
4. Формирование системы этических норм.
5. Методы повышения этического уровня организаций
6. Содержание профессиональной этики руководителя.
7. Этика решения конфликтных ситуаций.
8. Особенности делового общения.
9. Роль этики в деловом общении.
10. «Барьеры общения» и пути их преодоления.
11. Основные этические принципы общения, используемые при деловом взаимодействии.
12. Этика использования средств выразительности деловой речи.
13. Этические нормы телефонного разговора.
14. Современные этические требования к оформлению и содержанию деловых бумаг.
15. Современные электронные средства связи и возможности их использования в деловом общении.
16. Манипуляции в общении: определение, правила нейтрализации.
- 17.

4. СОСТАВИТЕЛИ ПРОГРАММЫ

Давыдова Галина Борисовна,

Преподаватель МТКП по предметам

«Русский язык», «Литература».

Директор МТКП

Махиненко Елена Николаевна