

**Учреждение образования
«Гродненский государственный аграрный университет»**

УТВЕРЖДАЮ

Ректор учреждения образования
«Гродненский государственный аграрный
университет»

_____ Пестис В.К.

« ____ » _____ 2019 г.
Регистрационный № УД - ____ /р.

Деловой этикет и профессиональная коммуникация

**Учебная программа
дисциплины учреждения высшего образования
для всех специальностей I ступени высшего образования**

Учебная программа составлена на основе образовательного стандарта высшего образования I степени;

учебных типовых планов учреждения высшего образования по специальности

1-49 01 11 Технология хранения и переработки пищевого растительного сырья

Регистрационный № I 49-1-001 /пр.тип от 12.07.2018;

1-49 01 02 Технология хранения и переработки животного сырья

Регистрационный № I 49-1-002 /пр.тип от 12.07.2018;

СОСТАВИТЕЛЬ:

И.В. Бусько, доцент кафедры общественных наук, кандидат философских наук, доцент

РЕЦЕНЗЕНТЫ:

С.З. Семерник, доцент кафедры философии ГрГУ им. Я. Купалы, кандидат философских наук, доцент

С.М. Комисарук, ст. преподаватель кафедры общественных наук УО «ГГАУ», кандидат философских наук

РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ

Кафедрой общественных наук

протокол № __9__ от «_10_» ____05_____ 2019 г.

Методической комиссией факультета

протокол № __7__ от «_07_» ____06_____ 2019 г.

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

В современных условиях в различных учреждениях и организациях для любого специалиста важны компетенции, необходимые для реализации целей эффективной профессиональной коммуникации. Результативность процессов общения специалистов в профессиональной сфере зависит среди прочего от уровня освоения требований делового этикета, обеспечивающих экономию рабочего времени, оптимизацию психологической атмосферы делового общения. В связи с этим учебная дисциплина «Деловой этикет и профессиональная коммуникация» должна способствовать формированию у студентов знаний и навыков, необходимых для эффективного участия в процессах профессиональной коммуникации. В разработке представленного курса использовался принцип междисциплинарности, реализованный через обращение к таким дисциплинам как философия культуры, этика, профессиональная этика, психология личности, психология делового общения. Учебная программа в целом ориентирована на развитие в личности будущих специалистов ценностно-мотивационной сферы, особенности которой соответствуют нормам и требованиям современной деловой культуры.

Основные цели преподавания дисциплины:

- освоение студентами современных стандартов и образцов профессиональной коммуникации,
- приобретение навыков по оптимальному использованию норм делового и речевого этикета в профессиональной сфере.

Задачи дисциплины:

- теоретическое освоение норм и требований делового этикета в контексте его социокультурных особенностей;
- освоение основных методов и средств эффективной профессиональной коммуникации;
- овладение методами правильной поведенческой ориентации в конфликтных ситуациях;
- формирование и развитие навыков делового этикета, соответствующего требованиям современного общества.

Программа дисциплины состоит из девяти тем, охватывающих основные аспекты управленческой деятельности и психологии делового общения. Всего на изучение дисциплины «Деловой этикет и профессиональная коммуникация» отводится 90 часов (3 зачетные единицы), в том числе 34 аудиторных (18 часов лекционных и 16 часов семинарских занятий). Программа дисциплины разработана с учетом практической значимости материала для профессиональной коммуникации специалиста. В связи с этим особое внимание уделено изучению требований и стандартов делового этикета как важного фактора развития профессиональной культуры специалиста, приемам и способам урегулирования конфликтных ситуаций в

коллективах, средствам и нормам коммуникации в деловых отношениях. «Деловой этикет и профессиональная коммуникация» является дисциплиной, формирующей у обучающихся компетенции, необходимые для эффективной профессиональной деятельности и поддержания оптимальных отношений между субъектами деловых отношений.

Требования к освоению учебной дисциплины:

В результате изучения дисциплины Деловой этикет и профессиональная коммуникация студент должен развить следующие **универсальные компетенции**:

УК-1. Быть способным совершенствовать и развивать свой общекультурный уровень, необходимый для эффективной профессиональной коммуникации.

УК-2. Быть способным адаптироваться к новым ситуациям, применяя основные требования и стандарты делового этикета для создания оптимальной атмосферы деловых отношений.

УК-3. Уметь решать практические задачи, возникающие в процессах профессиональной коммуникации, творчески осмысливать проблемы делового общения.

УК-4. Быть способным анализировать, верифицировать, оценивать полноту информации в процессах профессиональной коммуникации, при необходимости восполнять и синтезировать информацию для продуктивного делового общения.

УК-5. Быть способным организовывать многостороннюю (в том числе межкультурную) профессиональную коммуникацию, оценивать ее возможные последствия, и нести за них ответственность.

УК-6. Быть способным учитывать культурное многообразие норм делового этикета и профессиональной коммуникации.

Требования к углубленным профессиональным компетенциям

Студент должен быть компетентен в применении современных требований к деловому этикету и профессиональной коммуникации в следующих видах деятельности: учебной; научно-исследовательской; проектной; организационно-управленческой; инновационной.

Требования к специализированным компетенциям:

На основе знаний требований делового этикета и развития навыков, эффективной профессиональной коммуникации студент должен быть подготовлен к решению следующих задач профессиональной деятельности: управление деятельностью малых групп в организациях АПК, эффективное взаимодействие с сотрудниками всех уровней служебной субординации, организация эффективной профессиональной коммуникации в контексте выполнения рабочих обязанностей.

Общее количество часов, предусмотренных программой на изучение дисциплины «Деловой этикет и профессиональная коммуникация»,

составляет 72 часа. Из них 34 часа аудиторных занятий. Распределение часов между лекционными и семинарскими занятиями, а также контролируемой самостоятельной работой определяется учебным планом каждой специальности.

Рекомендуемая форма контроля знаний по дисциплине «Деловой этикет и профессиональная коммуникация» - зачет.

СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ И ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ»

Тема 1. Деловой этикет: история возникновения и основные характеристики

Понятие делового этикета. История формирования и развития основных этикетных норм. Взаимосвязь принципов этики и норм этикета.

Эволюция этикета. Этикетные нормы в различных сферах общественной жизни.

Современный деловой этикет, его принципы и основные тенденции. Поведенческий этикет в служебных отношениях. Этикет приветствия, прощания, извинения, просьбы, благодарности.

Тема 2. Национальные особенности делового этикета

Деловой этикет в контексте национальных культур.

Деловой этикет в странах Западной Европы. Особенности делового этикета в Германии. Деловой этикет во Франции. Отличия делового этикета Великобритании. Особенности делового этикета Италии.

Этикет деловых отношений в США и Канаде.

Особенности делового этикета в Китае и Японии. Традиции делового этикета в Индии. Деловой этикет в странах Ближнего Востока.

Особенности делового этикета в современном белорусском обществе. Необходимость знания фактических данных и особенностей национальных обычаев для построения эффективных деловых отношений.

Тема 3. Профессиональная коммуникация

Профессиональная коммуникация, ее задачи и функции. Элементы коммуникативного процесса: субъекты коммуникации, средства коммуникации, предмет коммуникации, эффекты коммуникации.

Модели коммуникативного взаимодействия. Социальные и психологические проблемы деловой коммуникации.

Стили взаимодействия в процессе коммуникации. Правила оптимизации управленческой коммуникации.

Тема 4. Речевая коммуникация в профессиональной деятельности
Сущность и специфика речевой коммуникации. Вербальные и невербальные средства общения.

Основные аспекты культуры речи: нормативный, этический, логический, коммуникативный. Речевые табу.

Устные и письменные формы делового общения. Этикет общения по телефону. Этикет служебной переписки.

Тема 5. Способы установления контакта с аудиторией
Методики завоевания внимания аудитории. Техники речевого воздействия.

Невербальные средства общения в публичном выступлении, их структура и роль в активизации внимания аудитории. Приемы и правила невербальной коммуникации.

Причины возникновения возражений, типы возражений и основные способы реагирования.

Приемы нейтрализации вербальной агрессии. Способы и приемы нейтрализации внутреннего дискомфорта. Способы коррекции собственного вербального и невербального поведения, специфика отбора слов.

Тема 6. Виды аргументации: сущность и социальные функции
Основные виды и структурные элементы аргументации в профессиональной коммуникации.

Спор, дискуссия, полемика, дебаты, диспут как основные формы делового общения. Этические и логические требования в процессах аргументации.

Стратегия и тактика эффективной коммуникации. Приемы и уловки эффективного спора.

Тема 7. Управление конфликтами в профессиональной коммуникации
Конфликт в профессиональной коммуникации. Структура конфликта. Основные виды конфликтов.

Понятие и виды конфликтогенов. Основные причины конфликтов в деловых отношениях.

Основные стадии развития классического конфликта: латентная (предконфликт), открытая, завершающая. Психологические аспекты поведения людей в конфликте.

Пути преодоления и разрешения конфликтов в деловых отношениях.

Тема 8. Организация коллективных форм делового общения
Совещание как форма делового управленческого общения. Подготовка и проведение совещания. Функции руководителя совещания. Научно-практическая конференция, ее задачи и структура.

Доклад как форма профессиональной коммуникации. Требования к структуре и содержанию доклада. Организация и ведение прений по докладу, принятие рекомендаций.

Интервью и пресс-конференция в контексте профессиональной коммуникации.

Круглый стол как форма активизации участников делового общения.

Тема 9. Протокол деловых переговоров

Порядок назначения деловых переговоров. Общий ход протокола деловых переговоров.

Особенности встречи деловых партнеров в различных ситуациях делового общения. Роль статуса участников в организации переговоров.

Протокол ведения переговорного процесса. Протокол завершения переговорного процесса.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА
Учебная дисциплина « Управленческая культура»

Номер раздела, модуля, темы, занятия	Название раздела, модуля, темы, занятия; перечень изучаемых вопросов	Количество аудиторных часов					Количество часов, выделяемых на самостоятельную работу студента	Материальное обеспечение занятия (наглядные, методические пособия и др.)	Литература	Форма контроля знаний
		Всего	лекции	практические (семинарские) занятия	лабораторные занятия	контролируемая самостоятельная работа студента				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Тема 1	Деловой этикет: история возникновения и основные характеристики 1.Понятие делового этикета. История формирования и развития основных этикетных норм. 2.Эволюция этикета. Этикетные нормы в различных сферах общественной жизни 3.Современный деловой этикет, его принципы и основные тенденции. 4.Поведенческий этикет в служебных отношениях.	4	2	2					3, 7, 10,25	Устный опрос
Тема 2	Деловой этикет в контексте национальных культур. 1.Деловой этикет в странах Западной Европы. 2.Этикет деловых отношений в США и Канаде.	4	2	2					3, 10,28,30	Рефераты

	3. Особенности делового этикета в Китае. 4. Деловой этикет в странах Ближнего Востока. 5. Особенности делового этикета в современном белорусском обществе.									
Тема 3	Профессиональная коммуникация 1. Профессиональная коммуникация, ее задачи и функции. 2. Элементы коммуникативного процесса: субъекты коммуникации, средства коммуникации, предмет коммуникации, эффекты коммуникации. 3. Модели коммуникативного взаимодействия. Социальные и психологические проблемы деловой коммуникации. 4. Стили взаимодействия в процессе коммуникации. Правила оптимизации управленческой коммуникации.	4	2	2					3, 15, 20, 31	Устный опрос, эвристическая беседа
Тема 4	Речевая коммуникация в профессиональной деятельности 1. Сущность и специфика речевой коммуникации. Вербальные и невербальные средства общения. 2. Основные аспекты культуры речи. 3. Невербальные средства общения в публичном выступлении, их структура и роль в активизации внимания аудитории.	4	2	2					7, 18, 24, 30	Устный опрос, дискуссия

Тема 5	Способы установления контакта с аудиторией 1.Методики завоевания внимания аудитории. Техники речевого воздействия. 2.Причины возникновения возражений, типы возражений и основные способы реагирования. 3.Приемы нейтрализации вербальной агрессии. 4. Способы коррекции собственного вербального и невербального поведения, специфика отбора слов.	4	2	2					2, 13, 21, 23	Устный опрос, круглый стол
Тема 6	Виды аргументации: сущность и социальные функции 1.Основные виды и структурные элементы аргументации в профессиональной коммуникации. 2.Спор, дискуссия, полемика, дебаты, диспут как основные формы делового общения. 3.Этические и логические требования к процессам аргументации.	4	2	2					4, 18, 22, 27	Устный опрос, дискуссия
Тема 7	Управление конфликтами в профессиональной коммуникации 1.Конфликт в профессиональной коммуникации. Основные стадии развития классического конфликта: латентная (предконфликт), открытая, завершающая.	4	2	2			2		2, 6, 21, 26	Устный опрос, письменное тестирование

	2.Психологические аспекты поведения людей в конфликте. 3.Виды конфликтов. 4.Пути преодоления и разрешения конфликтов в деловых отношениях.									
Тема 8	Организация коллективных форм делового общения 1.Совещание как форма делового управленческого общения. Функции руководителя совещания. 2.Научно-практическая конференция, ее задачи и структура. 3.Доклад, организация и ведение прений, принятие рекомендаций 4.Интервью и пресс-конференция в контексте профессиональной коммуникации. 5.Круглый стол как форма активизации участников общения.	4	2	2					9, 10, 11, 12	Устный опрос, ролевая игра
Тема 9	Протокол деловых переговоров 1.Порядок назначения деловых переговоров. Общий ход протокола деловых переговоров. 2.Особенности встречи деловых партнеров в различных ситуациях делового общения. 3.Протокол ведения переговорного процесса. 4.Протокол завершения переговорного процесса.	4	2	2					3, 10, 14,24,	Устный опрос, круглый стол
	Всего по курсу	34	18	16						

ИНФОРМАЦИОННАЯ ЧАСТЬ

Основная литература:

1. Базаров, Т.Ю. Психология управления персоналом. Теория и практика: учебник для бакалавров / Т. Ю. Базаров. - М.: Издательство Юрайт, 2014. - 381 с.
2. Балабанов, А. В. Деловое общение : учеб.пособие / А. В. Балабанов. – М.: РАП, 2005. – 135 с.
3. Белоусова, Т.В. Все про этикет. Полный свод правил светского и делового общения. / Т.В.Белоусова. - М., Аст, 2015. – 350 с.
4. Бороздина, Г.В. Психология и этика делового общения: учебник / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова. - М.: Юрайт, 2013. - 463 с.
5. Вайнштейн, Л.А. Психология управления и основы лидерства: Учебное пособие / Л.А. Вайнштейн. - Минск, ГИУСТ, 2008.
6. Гришина, Н.В. Психология конфликта. / Н.В. Гришина. - 2-е изд. - СПб.: Питер, 2018. - 544 с.
7. Деловое общение. Деловой этикет : учеб пособие для вузов ; сост. И. Н. Кузнецов. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 431 с. Электронный ресурс: <http://econom-lib.ru/5.php>
8. Карнаух, И.И. Практическая психология управления / И.И. Карнаух, В. М. Танаев. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2010. - 476 с.
9. Королев, Л.М. Психология управления: учебное пособие / Л.М. Королев. – 6-е изд., исправленное. – Москва: Дашков и К, 2017. – 183 с. / Электронный ресурс: <http://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/Download/MObject/25246/001-000074860-000000000-0000-0000-00.pdf>
10. Макаров, Б., Деловой этикет: Учебное пособие / Б.Макаров, А. Непогода. - Ростов-на-Дону. «Феникс», 2010 - 316 с.
11. Пономарева, М.А Психологическая компетентность руководителя / М.А. Пономарева. - М.: Форум, 2012. - 208 с.
12. Психология и этика делового общения: учебник для вузов ; под ред. В. Н. Лавриненко. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 415 с.
13. Р о з а н о в а, В. А. Психология управления: учеб. пособие. – Москва: АльфаПресс, 2008. – 384 с.
14. Столяренко, Л.Д. Психология делового общения и управления / Л.Д. Столяренко. - Ростов-на-Дону. «Феникс», 2005 - 416 с.
15. Т р у с ь, А. А. Психология управления: учеб. пособие / А. А. Трусъ. – Минск: Вышэйш. шк., 2014. – 317 с.

Дополнительная литература:

16. Белбин, М. Типы ролей в командах менеджеров / М. Белбин. - М.: НРРО, 2011. - 220 с.
17. Бьюзен, Т. Интеллектуальный руководитель / Т. Бьюзен, Т. Доттино, Р. Израэль. - Минск: Попурри, 2003. - 255 с.
18. Баева, О. А. Ораторское искусство и деловое общение : учеб.пособие / О. А. Баева. – М. : Новое знание, 2005. – 368 с.
19. Ботавина, В. Н. Этика деловых отношений / В. Н. Ботавина. – М.: Финансы и статистика, 2014. – 208 с.
20. Водопьянова, Н.Е. Психодиагностика стресса / Н.Е. Водопьянова. - Питер, 2009. - 201с.
21. Зарецкая, Е. Н. Деловое общение: учебник для вузов / Е. Н. Зарецкая. – М.: Дело, 2014. – 696 с.
22. Кибанов, А. Я. Этика деловых отношений : учебник для вузов / А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров. – М.: ИНФРА-М, 2006. – 368 с.

23. Кремень, М.А. Инновационные технологии разработки, обоснования и принятия кадровых решений. - Минск: Акад. управл. при Президенте Республики Беларусь, 2014. - 174 с.
24. Кузин, Ф. А. Культура делового общения : Практическое пособие для бизнесменов / Ф. А. Кузин. – М.: Ось-89, 2007. – 320 с.
25. Петрова, Ю. А. Культура и стиль делового общения: учеб.пособие для вузов / Ю. А. Петрова. – М.: ГроссМедиа, 2007. – 256 с.
26. Поваляева, М. А. Психология и этика делового общения : учеб.пособие для вузов / М. А. Поваляева. – Ростов н/Д: Феникс, 2014. – 352 с.
27. Прикладная этика : учеб.пособие ; под ред. И. Л. Зеленковой. – Минск: 2002. – 197 с.
28. Семёнов, А. К. Психология и этика менеджмента и бизнеса : учеб.пособие / А. К. Семёнов, Е. Л. Маслова. – М. : Дашков и К°, 2016. – 276 с.
29. Бурганова, Л. А. Теория управления : учеб.пособие для вузов / Л. А. Бурганова. – М. : ИНФРА-М, 2007. – 139 с.
30. Пиз, А. Язык жестов. Увлекательное пособие для деловых людей ; пер. с англ. – Воронеж : НПО «МОДЕК», 1992. – 218 с.
31. Управление персоналом организации: учебник для вузов; под ред. А. Я. Кибанова. – М.: ИНФРА-М, 2016. – 638 с.

**ПРОТОКОЛ СОГЛАСОВАНИЯ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ
ПО ИЗУЧАЕМОЙ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
С ДРУГИМИ ДИСЦИПЛИНАМИ СПЕЦИАЛЬНОСТИ**

Название дисциплины, с которой требуется согласование	Название кафедры	Предложения об изменениях в содержании учебной программы по изучаемой учебной дисциплине	Решение, принятое кафедрой, разработавшей учебную программу (с указанием даты и номера протокола)