

ДЕПАРТАМЕНТ СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ ПО ОБРАЗОВАНИЮ И НАУКЕ

областное государственное бюджетное профессиональное образовательное
учреждение «Смоленская академия профессионального образования»
(ОГБПОУ СмолАПО)

УТВЕРЖДАЮ
Директор СмолАПО
М.В. Белокопытов
«___» _____ 2021 г.



**Дополнительная профессиональная программа
повышения квалификации
«Бизнес-этикет»**

г. Смоленск, 2021 год

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации направлена на совершенствование и (или) получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, и (или) повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации по компетенции «Технологии композитов»

Организация разработчик: Сафоновский филиал ОГБПОУ СмолАПО

Разработчик:

Е.А.Алехина, преподаватель Сафоновского филиала ОГБПОУ СмолАПО

Рассмотрено на заседании цикловой комиссии машиностроения и нанотехнологий Сафоновского филиала ОГБПОУ СмолАПО

Протокол № 1 от 31.08.2021 г.

Председатель С.В.Костенкова

Рекомендовано к утверждению методическим советом Сафоновского филиала ОГБПОУ СмолАПО

Протокол № 1 от 31.08.2021 г.

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Бизнес - этикет»

1. Цели реализации программы

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации направлена на совершенствование и (или) получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, и (или) повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации.

2. Требования к результатам обучения. Планируемые результаты обучения

2.1 Характеристика нового вида профессиональной деятельности, трудовых функций и (или) уровней квалификации

В результате освоения дополнительной профессиональной программы повышения квалификации слушатель должен

знать:

- основные этические принципы делового общения;
- особенности всех составляющих культуры делового общения: культуру поведения, культуру речи, внешнего вида;
- содержание норм и правил ведения деловых бесед, переговоров;
- содержание норм и правил общения по телефону; этикет служебной переписки и др.

уметь:

- разработать проект этического кодекса для организации;
- развивать документационное обеспечение (кодексы, правила внутреннего распорядка и пр.) этических правил организации;
- давать оценки эффективности существующих этических норм и стандартов, применяемых в сфере деловых и служебных отношений.

иметь представление о:

- значениях и роли принципов и правил бизнес-этикета;
- механизмах их внедрения в деловые отношения;
- основных социально-психологических явлениях, возникающих в бизнес-группе;
- национальных особенностях этики и этикета бизнес-отношений, специфике дипломатического протокола и этикета.

2.2 Требования к результатам освоения программы

К освоению программы допускаются лица, имеющие среднее профессиональное или высшее образование, а также лица, получающие среднее профессиональное или высшее образование.

Нормативный срок освоения программы повышения квалификации -2 календарные недели 64 часа.

Форма итоговой аттестации: экзамен.

Документ о квалификации—удостоверение о повышении квалификации.

3. Содержание программы

Трудоемкость обучения: 54 академических часа.

Форма обучения: очная с применением дистанционных технологий обучения.

3.1 Учебный план

Наименование дисциплин и модулей	Общая трудоемкость, час	Аудиторные занятия, час		СР, час.	Промежуточная/ итоговая аттестация (зачет/ экзамен)
		теор. зан.	прак. зан.		
1	2	3	4		7
Общепрофессиональные дисциплины	14	14			
Деловой этикет. Цель и назначение делового этикета.	6	6			зачет
Особенности делового этикета.	8	8			зачет
Профессиональные модули	48	8	20	20	
Основы бизнес-этикета деловых бесед и переговоров.	48	8	20	20	зачет
Экзамен	2	2			экзамен
Итого	64	26	20	18	

3.2 Учебно-тематический план

№	Наименование дисциплин и модулей	Общая трудоемкость, час	Аудиторные занятия, час		СР, час.	Промежуточная/ итоговая аттестация (зачет/ экзамен)
			теор. зан.	прак. зан.		
1	2	3	4	5		8
	Общепрофессиональные дисциплины	14	14			
1	Деловое общение. Цель и назначение делового этикета.	6	6			зачет
1.	Тема 1.1. Специфика делового общения.	2	2			
1.	Тема 1.2. Деловое общение в бизнес-группе.	2	2			
1.	Тема 1.3. Этика	2	2			

3	делового общения.					
2	Особенности делового этикета.	8	8			зачет
2.1	Тема 2.1. Деловой этикет.	2	2			
2.2	Тема 2.2. Национально-культурные особенности бизнес-этикета.	2	2			
2.3	Тема 2.3. Этикетные нормы приветствия, представления, титулирования.	2	2			
2.4	Тема 2.4 Деловая одежда.	2	2			
	Профессиональные модули	48	8	20	20	
3	Основы бизнес-этикета деловых бесед и переговоров.	48	8	20	20	зачет
3.1	Тема 3.1. Особенности бизнес-этикета деловых бесед и переговоров.	12	2	5	4	
3.2	Тема 3.2. Этикет письменного делового общения и обмена деловой информацией по факсу.	12	2	5	4	
	Тема 3.3 Деловой этикет презентаций выставок и ярмарок.	12	2	5	5	
	Тема 3.4 Этика и этикет деловых приемов.	12	2	5	5	
	Экзамен	2	2			экзамен
	Итого	64	26	20	18	

3.3 Учебная программа

Общепрофессиональная дисциплина «Деловой этикет. Цель и назначение делового этикета.»

Тематика лекционных занятий

Тема 1.1. Специфика делового общения.

Бизнес, как разновидность человеческой деятельности. Социокультурные и историко-экономические корни. Сущность и содержание делового общения. Специфика делового общения. Виды, функции и основные средства делового общения. Особенности невербального поведения в деловом общении. Основы конструктивного общения в профессиональной деятельности. Коммуникативная компетентность современного бизнесмена. Западная и восточная деловые культуры. Мужчина и женщина в современном деловом мире, особенности поведения, эмоциональных отношений, мышления. Коммуникативные барьеры, возникающие в процессе делового общения, их причины, способы преодоления.

Тема 1.2. Деловое общение в бизнес-группе.

Классификация бизнес-групп. Содержание отношений в бизнес-группе. Этапы формирования группы. Социально-психологические явления, возникающие в процессе формирования и функционирования бизнес-группы. Проблемы лидерства в бизнес-деятельности. Морально-психологический климат бизнес-группы. Неформальные структуры в групповом взаимодействии. Классификация типов взаимодействия в рабочей группе. Условия успеха коллективной деятельности. Условия, препятствующие эффективной работе группы. Групповые конфликты и способы их разрешения.

Тема 1.3. Этика делового общения.

Этика как наука о нравственности, о законах и нормах человеческого поведения. Теоретические предпосылки становления этики делового общения. Проблемы этики и общения в истории философской и психологической мысли. Этика делового общения традиционного общества. История формирования этики деловых отношений. Западная и Восточная деловая культура. Современные взгляды на место этики в деловом общении. Общие этические принципы и характер делового общения. Профессиональная и корпоративная этика, их отличие и особенности от общечеловеческой этики. Основные этические категории: долг, честь, совесть и их развитие у персонала фирмы. Этика делового общения «сверху-вниз». Этика делового общения «по горизонтали». Основные профессионально-этические требования к персоналу. Этический кодекс сотрудника фирмы: принципы и способы составления. Этика делового поведения в сложных деловых ситуациях (тупиковые, конфликтные, критика, споры). Реализация основных этических категорий в корпоративном поведении персонала. Направления дальнейшего развития этических требований в деловой сфере.

Тема 2.1. Деловой этикет.

Этикет как историческое явление. Виды этикета. Функции и роль этикета в деловом общении. Специфика служебного этикета. Основные принципы современного делового этикета. Этикет и культура поведения. Особенности речевого этикета в деловом общении. Этикет одежды и внешнего вида делового человека. Особенности невербального этикет-поведения в бизнесе. Корпоративная культура и этикет. Направления и перспективы развития бизнес-этикета.

Тема 2.2. Национально-культурные особенности бизнес-этикета.

Основные отличия западного и восточного этикета делового общения. Специфика западноевропейского бизнес-этикета. Специфика ближневосточного этикета делового общения. Особенности бизнес-этикета стран Дальнего Востока. Американский бизнес-этикет. Особенности российского бизнес-этикета. Национальные особенности невербального общения в деловых отношениях. Этикет жестов мимики и пантомимики в деловом общении. Жесты и пантомимические движения, способствующие созданию доверительного контакта между собеседниками. Роль и особенность рукопожатия в деловом общении. Основные невербальные средства повышения делового статуса в профессиональном общении. Дистанция как форма бизнес-этикета.

Тема 2.3. Этикетные нормы приветствия, представления, титулирования.

Общие правила приветствования в деловом мире. Критерии различения приоритетов в приветствии и представлении действуют в современной деловой жизни. Половые особенности, их учет в этикетных нормах приветствия. Возраст субъектов общения, их учет в этикетных нормах приветствия. Статус субъектов общения, их учет в этикетных нормах приветствия. Невербальные формы приветствия. Этикетные формы и стандарты титулирования. Роль и функции визитной карточки в современной деловой жизни. Основные тенденции изменений в современной процедуре приветствия, представления, титулирования. Факторы влияния на процедуру приветствия, представления и титулирования в практике деловой жизни. Основные затруднения в анонимном титулировании в сфере российского бизнеса?

Тема 2.4 Деловая одежда.

История развития делового костюма. Основные принципы выбора деловой одежды. Деловой костюм как информация о статусе, достатке, социальном положении. Стили одежды в деловом общении. «Важные зоны» в облике делового человека. Аксессуары в деловом общении. Психологическое воздействие цвета. Требование к одежде и внешнему виду делового мужчины. Принципы формирования гардероба делового мужчины. Назовите характерные особенности современного женского делового костюма. Требование к внешнему облику деловой женщины (аксессуары, обувь, прическа). Мода в подборе гардероба современной деловой женщины. Требования к одежде и манерам деловых людей в перспективе.

Тема 3.1. Особенности бизнес-этикета деловых бесед и переговоров.

Речевой этикет и его особенности в деловом общении. Деловая риторика и ее значимость для эффективности деловых отношений. Виды речевых взаимодействий и специфические требования этики, предъявляемых к деловой беседе. Стил ь делового речевого воздействия и этикет. Этикет секретаря в деловой беседе, переговорах. Этикет переводчика в деловой беседе, переговорах. Телефонный этикет. Основные правила и стандарты. Методы достижения результативности телефонного делового разговора в рамках этикета. Ключевые моменты и затруднительные (конфликтные ситуации) в телефонных переговорах. Особенности поведения и общения на переговорах. Этические требования к критике в деловых беседах и переговорах. Конфликтные ситуации в деловых беседах и способы их разрешения.

Тема 3.2. Этикет письменного делового общения и обмена деловой информацией по факсу.

Роль письменного общения в системе бизнес-отношений. Форма и виды письменного делового общения. Требования делового этикета к резюме. Требования делового этикета к рекомендательным письмам. Требования делового этикета к письму-отказу. Требования делового этикета к письму-уведомлению. Этикет-стандарты оформления и исполнения телефаксной информации. Требования этикета к составлению мотивационного письма. Эффективные приемы ведения деловой переписки. Перспективы развития письменного делового общения.

Тема 3.3 Деловой этикет презентаций выставок и ярмарок.

Роль презентации в деловой жизни. Этические требования к проведению презентации. Общая тактика и выбор стиля поведения на презентации. Особенности этапов проведения презентации. Этикет-правила завершения презентации. Особенности внешнего вида на презентации. Возможные этические нарушения в ходе презентации. Роль и место выставок и ярмарок в развитии деловых отношений. Требования делового этикета к организациями участникам выставок и ярмарок.

Тема 3.4 Этика и этикет деловых приемов.

Цели и задачи деловых приемов. Классификация деловых приемов. Этические требования к поведению за столом во время деловых приемов. Этические нормы поведения сотрудников фирмы-хозяйки и приглашенных во время делового приема. Этикет приглашения на деловые приемы. Рассадка за столом. Сервировка и украшение стола. Поведение за столом. Меню и очередность подачи блюд. Напитки в деловых приемах. Одежда и манера поведения во время делового общения. Общие правила поведения во время деловых обедов. Назначение подарков и сувениров в деловой сфере. Правила делового этикета при вручении и получении подарков.

Тематика практических занятий

Практическая работа №1: «Деловое общение в бизнес-группе»

Практическая работа №2: «Этика и этикет делового общения»

Практическая работа №3: «Особенности речевого этикета в деловом общении»

Практическая работа №4: «Этикет письменного делового общения и обмена деловой информацией по факсу»

Практическая работа №5: «Деловые приемы»

Практическая работа №6: «Национально-культурные особенности бизнес-этикета»

Тематика самостоятельной работы

Самостоятельная работа №1: Раскройте роль и разработайте этический кодекс служебного поведения в фирме, организации, определяющий поведение сотрудников друг с другом, руководителем, конкурентами, партнерами, общественностью и т.д.

Самостоятельная работа №2: Составьте деловое письмо (запрос, уведомление, резюме и т.д.), соблюдая стиль делового речевого воздействия и этикет.

Самостоятельная работа №3: Напишите эссе на тему «Деловой этикет руководителя».

Самостоятельная работа №4: Составьте телефонный диалог в рамках делового этикета.

Самостоятельная работа №5: Раскройте роль и особенности норм делового этикета для переводчика и лиц, пользующихся его услугами.

Самостоятельная работа №6: Опишите и прокомментируйте современную деловую практику и механизмы внедрения этических норм, стандартов и требований в деловых отношениях.

Самостоятельная работа №7: Раскройте особую роль имиджа в жизни современного делового человека и приемы его формирования.

Самостоятельная работа №8: Перечислите основные средства невербального общения и их роль в деловом общении.

3.4 Календарный учебный график (порядок освоения модулей)

Период обучения (дни, недели)	Наименование раздела, модуля
1 неделя	Тема 1.1. Специфика делового общения. Тема 1.2. Деловое общение в бизнес-группе. Тема 1.3. Этика делового общения. Тема 2.1. Деловой этикет. Тема 2.2. Национально-культурные особенности

	<p>бизнес-этикета. Тема 2.3. Этикетные нормы приветствия, представления, титулирования.</p>
2 неделя	<p>Тема 3.1. Особенности бизнес-этикета деловых бесед и переговоров. Тема 3.2. Этикет письменного делового общения и обмена деловой информацией по факсу. Тема 3.3 Деловой этикет презентаций выставок и ярмарок. Тема 3.4 Этика и этикет деловых приемов. Экзамен</p>

4. Материально-технические условия реализации программы

Наименование помещения для обеспечения подготовки и проведения теоретических и/или практических занятий	Вид занятий	Перечень основного оборудования, ПО
1	2	3
Кабинет естественно – научных дисциплин	Лекции	Учебные рабочие места Учебная доска Переносной проектор Переносной экран Ноутбук
	Практические занятия	Учебные рабочие места Учебная доска Переносной проектор Переносной экран Ноутбук Персональный компьютер Программное обеспечение ОС Windows 7 Профессиональная, ОС Windows 10 Профессиональная Пакеты прикладных программ MicrosoftOffice 2013, 2016 Браузеры Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox Антивирусная программа Касперский Интерактивное программное обеспечение SmartBoardSoftware Архиватор 7 zip Программа для открытия и просмотра файлов PDF AcroRdrDC1700920044_ru_RU

5. Учебно-методическое обеспечение программы

Основная литература

1. Алехина И. Имидж и этикет делового человека. М., 2001.
2. Архангельская М.Д. Бизнес-этикет, или Игра по правилам. М., 2004.
3. Афанасьев И. Деловой этикет. М., 2000.
4. Беклишев Д. В. Манеры и поведение делового человека. М., 1993.
5. Бороздина Г.В. Психология делового общения. – М., 2001.
6. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений: Уч. пос. М., 2003.
7. Браун Х. Дамский этикет: Путеводитель для современной женщины (пер. с англ. Игоревского Л.А.), М., 2005.
8. Брэдфорд Б., Тайны деловой женщины. М., 2000.
9. Венедиктова В.И. О деловой этике и этикете. М., 1994.
10. Веселов В.П. Аксиомы делового письма: культура делового общения и официальной переписки. — М., 1993.
11. Данкел Ж. Деловой этикет. Феникс. Ростов-на-Дону 1997.
12. Кузин Ф.А. Культура делового общения. М., 1996.
12. Максимовский М. Этикет делового человека. М., 1994.
14. Мицич П. Как проводить деловые беседы. М., 1983. О деловой этике и этикете. М., 1994.
13. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов// Под ред. В. Н. Лавриненко, 1997.
14. Рахманин Л.В. Стилистика деловой речи и редактирование служебных документов: Учеб. пособие для сред. спец. учеб. заведений. 3-е изд., испр.— М., 1988.
15. Сабат Э. Бизнес-этикет. пер. с англ. Осетрова Б.Н. Серия: Настольная книга бизнесмена, М., 2001.

Дополнительная литература

1. Андриевский А. 100 советов по этикету. М., 2000.
2. Безруких М. М. Я и другие. Правила поведения для всех. М., 1991.
3. Бодалев А.А. Психология общения. – Воронеж, 1996.
4. Венедиктова В.И. Деловая репутация. М., 1994.
5. Вечер Л. С. Секреты делового общения. Минск, 1996.
6. Галкина Т.П. Социология управления: от группы к команде. – М., 2001.
7. Данн П., Пиз А. Язык письма. Действительно эффективные приемы составления писем и ведения деловой переписки. М., 2000.
8. Деева Т.М., Кичатова Е.В., Чхиквишвили НА. Деловая переписка для международного сотрудничества. — М., 1992.
9. Деловая переписка с иностранными фирмами. — М., 1991.
10. Деловой костюм. И. Селютин, В. Жолобчук, В. Романенко. М., - 2002
11. Дизель М.П., Мак-Кинли Р.У. Поведение человека в организации. – М., 1993.
11. Загорская А.П., Петриченко П.Ф., Петриченко Н.Н. Письмовник для ведения деловой корреспонденции. — М., 1992.

12. Кречер О., Тьюсон Дж. Типы людей и бизнес. Пер. с англ. М., 1995.
13. Кричевский Р.И. Психология малой группы: теоретический и прикладной аспекты. М., 1991.
14. Кричевский Р.Л. Если вы – руководитель. М., 1993.
15. Кузин Ф.А. Имидж бизнесмена: Практическое пособие. М., 1996.

Интернет-источники:

1. www.google.ru
2. www.wikipedia.org
3. www.hrm.ru
4. www.hr-journal.ru
5. www.kadrovik.ru

6. Оценка качества освоения программы

Форма итоговой аттестации: экзамен