

## *Деловой этикет*

- Аннотация курса: в курсе рассматривается деловой этикет, предлагается знакомство с этикетными нормами средств деловых коммуникаций для расширения возможностей эффективного общения в цивилизованной деловой среде, рассматриваются вопросы повышения значимости этики делового общения как фактора самореализации личности в формируемых социально-экономических условиях.
- Цель программы: дать базовые представления об этикетных нормах средств деловых коммуникаций для расширения возможностей эффективного общения в цивилизованной деловой среде, сформировать взгляд на бизнес-этику как важнейшее условие успешности и эффективности деловых отношений.
- Планируемые результаты освоения:
  - Знание:
    - основные вопросы деловой этики как науки и сферы деятельности;
    - освоить ее концептуальный аппарат и прикладные аспекты;
    - освоить практические навыки делового поведения и профессиональной коммуникации.
    - этические нормы деловых отношений;
    - основы делового общения;
    - принципы и методы организации деловых коммуникаций;
    - сущность и методы управления организационной культурой;
  - Умение:
    - применять понятийно-категориальный аппарат, основные законы гуманитарных и социальных наук в профессиональной деятельности;
    - эффективно строить деловые отношения с различными категориями людей;
    - ориентироваться в мировом историческом процессе, анализировать процессы и явления, происходящие в обществе;
    - применять цивилизованные факторы воздействия на других людей;
    - практически выполнять требования к внешнему виду современного делового человека;
    - применять методы и средства познания для интеллектуального развития, повышения культурного уровня, профессиональной компетентности.
  - Навыки:
    - современными технологиями управления поведением персонала;
    - формированием и поддержанием морально-психологический климата в организации;
    - управлять повышением этического уровня деловых отношений и эффективности делового общения;
    - управлять организационной культурой.

- Учебный план программы повышения квалификации «Деловой этикет»

№	Наименование разделов и тем курса	Количество учебных часов		
		лекции	Практич.	СРС
<b>1. Деловой этикет: основные характеристики общения</b>				
1.1	Деловой этикет и его принципы. Общение. Этикет. Современные условия, определяющие взаимоотношения бизнеса и этики. Здравый смысл. Свобода. Этичность. Удобство. Целесообразность. Экономичность. Консерватизм. Непринужденность. Универсализм. Эффективность. Основные виды этикета, сходства и различия их характерных проявлений. Придворный этикет. Дипломатический этикет. Военский этикет. Общегражданский этикет. Деловой этикет и его принципы.	8	8	10
1.2	Функции и структуры общения. Вербальные и невербальные средства общения. Невербальные коммуникации как форма общения. Визуальная система общения. Акустическая система общения. Тактильная форма общения. Кинесические особенности невербального общения. Поза. Жесты, Мимика. Глаза и взгляд. Походка. Расположение людей в пространстве при общении.	6	6	-
<b>ИТОГО по разделу</b>		<b>14</b>	<b>14</b>	<b>10</b>
<b>2. Этика делового общения</b>				
2.1	Межличностное общение. Общие понятия о деловой этике. Этические проблемы деловых отношений. Взаимное доверие как основа деловой этики. Этические принципы и нормы ведения дел. Деловая репутация: личность, культура, имидж делового человека. Хорошие манеры. Вежливость. Тактичность и чуткость. Скромность. Культура речи.	4	2	-
2.2	Открытость общения. Диалоговость. Интерперсональность. Окно Джохари: открытая зона; слепая зона; скрытая зона; неизвестная зона. Качества личности. Дружелюбие. Открытость. Активность. Установка на равенство позиций. Идентификация. Эмпатия. Рефлексия. Гибкость. Искренность в общении. Справедливость. Коллективизм. Нравственность. Деликатность. Толерантность. Ориентация на контроль. Ориентация на понимание. Стратегия "контролера". Стратегия "понимателя". Правильное распределение ролей. Этика делового общения "по горизонтали". Классификация стилей руководства (авторитарный, либеральный, демократический стиль). Руководитель организации. Этикет руководителя.	4	2	2

2.3	Деловая переписка. Правила деловой переписки. Деловое письмо. Служебные записки. Электронная деловая переписка. Ведение документооборота. Ведение записей. Использование записной книжки. Культура телефонных разговоров. Этические нормы телефонного разговора. Голос, тон, тембр, интонации при телефонном разговоре. Пресыщение общения. Условия успешного делового разговора. Важные принципы этики общения по телефону. Правила использования сотового телефона. Визитные карточки. Цели и функции визитных карточек. Оформление и типы визитных карточек. Манеры и правила вручения визитных карточек. Требования к их использованию в различных ситуациях.	4	6	8
	<b>ИТОГО по разделу</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>10</b>
	<b>ИТОГО</b>	<b>26</b>	<b>24</b>	<b>20</b>
	<b>Итоговая аттестация</b>	<b>2</b>		
	<b>ИТОГО</b>	<b>72</b>		