

**Государственное автономное образовательное учреждение Тюменской области
дополнительного профессионального образования
«ТЮМЕНСКИЙ ОБЛАСТНОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
РАЗВИТИЯ РЕГИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»
(ГАОУ ТО ДПО «ТОГИРРО»)**

Кафедра подготовки и сопровождения управленческих кадров ОО

УТВЕРЖДЕНА
решением Ученого совета
ГАОУ ТО ДПО «ТОГИРРО»
от 28.02.2024 г.
протокол № 1

Рабочая программа дисциплины

**ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА РУКОВОДИТЕЛЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ
(18 час.)**

Автор:
Сальникова В.В.
проректор, доктор филологических наук, доцент,
доцент, кафедры социально-гуманитарных дисциплин,
ГАОУ ТО ДПО «ТОГИРРО»

Тюмень – 2024

Пояснительная записка

Учебная программа дисциплины «Деловая культура руководителя образовательной организации» предназначена для реализации государственных требований к минимуму содержания и уровню обучения слушателей профессиональной переподготовки по специальности «Менеджмент организаций».

Целями преподавания данного курса является:

- формирование у слушателей курсовой переподготовки представлений о деловом общении как отрасли психологической науки;
- приобретение ими теоретических знаний и практических навыков в области деловой психологии и этики профессиональных отношений;
- подготовка специалистов управления к использованию приобретенных ими навыков в трудовой деятельности.

Программой предмета предусмотрено изучение социально-психологических характеристик деловой коммуникации, личности менеджера, влияния его индивидуальных особенностей на профессиональную управлеченческую деятельность, различных аспектов процесса межличностного взаимодействия в коллективе сотрудников.

Особое значение в программе придается сочетанию изучения теоретического материала с проведением практических занятий, обеспечивающих приобретение слушателями необходимых навыков в области деловой психологии и профессиональной этики.

Программа дисциплины рассчитана на 18 часов и включает 8 часа аудиторной работы, 10 часов самостоятельной работы, что предполагает практическое осмысление ее разделов и тем как на практических занятиях, так и в процессе выполнения заданий для самостоятельной работы.

По окончании изучения курса выпускники должны:

иметь представления:

- об этике, эстетике, культуре деловой коммуникации;
- о влиянии психологических факторов на формирование профессиональных качеств специалиста, руководителя.

знать:

- нормы и правила профессионального поведения и делового этикета;
- специфику делового общения в сфере образования;
- основополагающие принципы принятия и реализации управлеченческих решений;
- факторы, определяющие эффективность деловой коммуникации,
- роль психологических свойств личности в профессиональной деятельности менеджера;
- основы психологии труда и профессиональной педагогической деятельности;
- основы психологии коллектива и руководства;
- причины возникновения и способы решения конфликтных ситуаций в контексте управлеченческой деятельности.

уметь:

- использовать различные средства эффективной деловой коммуникации;
- предотвращать и регулировать конфликтные ситуации в профессиональной деятельности;
- пользоваться психолого-педагогическими методами диагностики участников и процесса взаимодействия с деловыми партнерами,
- соблюдать этические нормы профессионального поведения.

Преподавание и изучение учебной дисциплины осуществляется в виде лекций, практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, самостоятельной работы студентов. Итоговой формой контроля знаний является зачет.

Основу теоретического обучения студентов составляют лекции. Они должны дать систематизированные основы знаний научных и прикладных проблем профессиональной этики и психологии делового общения. При этом особое внимание уделяется рассмотрению сложных и узловых вопросов курса, стимулированию активности познавательной деятельности и формированию творческого мышления специалистов-менеджеров.

По наиболее сложным проблемам учебной дисциплины проводятся семинарские и практические занятия. Их главной задачей является углубление и закрепление теоретических знаний, формирование и развитие у обучающихся умений и навыков успешного решения прикладных задач в процессе труда. На данных видах учебных занятий систематизируются полученные теоретические знания.

Самостоятельная работа проводится с целью закрепления и углубления полученных знаний, подготовки к предстоящим учебным занятиям, а также изучения дополнительных тем и литературы, выполнения практических заданий, подготовки реферативных сообщений по наиболее актуальным проблемам курса, а также анализа наблюдений за практической деятельностью специалистов в условиях современного производства. Важным условием успешности самостоятельной работы является приздание ей систематического и непрерывного характера. Данный вид учебных занятий будет способствовать

формированию и развитию у слушателей самостоятельности, творчества и культуры научной организации учебной работы.

Содержание курса

Тема 1. Коммуникативная культура и профессиональная этика делового человека

Понятие общения. Виды общения. Функции общения. Особенности делового общения. Деловое общение как средство реализации управленческих функций руководителя. Структура коммуникативного акта. Понятие коммуникативной культуры, ее основные слагаемые. Факторы, определяющие уровень развития коммуникативной культуры. Этикет и культура делового общения. Требования национального этикета. Правила международной вежливости. Понятие о профессиональной этике и ее принципы. Соотношение универсальной и профессиональной этики. Кодекс профессиональной этики. Эстетическая культура специалиста. Эстетические требования к рабочему месту специалиста. Этика взаимоотношений в трудовом коллективе. Профессиональная зрелость рабочей группы. Морально-психологический климат коллектива. Классификация психотипов личности. Проблема лидерства. Предпосылки возникновения конфликта в процессе общения. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта. Внутренние и внешние барьеры непонимания в общении и их преодоление. Уровни недопонимания: фонетический, семантический, стилистический, логический.

Тема 2. Характеристика речевого канала в деловом общении

Культура речи и ее основные слагаемые. Правила вербального этикета. Каналы речевого воздействия. Паралингвистика и экстралингвистика. Вербальные средства общения. Потеря информации. Умение говорить. Диалог и типы вопросов. Умение слушать собеседника. Характеристика рефлексивного и нерефлексивного стилей слушания. Приемы профессионального слушания: «подача позитивного сигнала», «перефразирование», «резюмирование» и др. Риторические эффекты в общении.

Тема 3. Характеристика неверbalьного канала в деловом общении

Невербальное поведение и невербальные средства общения. Основы проксемики, таке-сики, кинесики. Характеристика основных зон межличностного общения (интимной, личной, социальной, публичной). Искусство программировать собеседника. «Алфавит» неречевых реакций человека. Рефлекторная природа языка жестов и телодвижений. Лицо как главный источник психологической информации. Основы фоносемантики. Умение говорить взглядом. Специфика делового, светского и интимного взгляда. Общие понятия о языке жестов. Умение понимать ложные (притворные) жесты. Соотношение жестов и статуса человека. Характеристика основных групп жестов.

Тема 4. Формы делового общения

Деловые беседы. Цели беседы, ее фазы и средства, позволяющие наиболее эффективно реализовать цель на каждой из фаз. Критерии эффективности беседы. Деловые дискуссии. Деловое общение по телефону. Правила общения по телефону. Публичное выступление как форма делового общения. Структура выступления и критерии его эффективности. Общение в процессе публичного выступления. Деловая переписка. Правила деловой переписки. Совещание как форма делового общения. Служебные совещания. Функции совещания, его особенности как формы делового общения. Задачи руководителя по ведению совещания. Структура и участники совещания, их основные характеристики. Цели руководителя на совещании и средства их достижения. Деловые переговоры как разновидность общения. Переговоры как форма социального взаимодействия. Особенности переговоров. Стратегия ведения переговоров и динамика переговоров. Подготовка к переговорам. Ведение переговоров. Анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей. Тактические приемы ведения переговоров.

Практические занятия

№	Раздел	Тема	Характер и цель практического задания	Кол-во часов
1.	1.	Коммуникативная культура и профессиональная этика делового человека <i>Вопросы:</i> внутренние и внешние барьеры непонимания в общении и их преодоление; уровни недопонимания: фонетический, семантический, стилистический, логический	Разработка рекомендаций	4

2.	2.	Характеристика речевого канала в деловом общении <i>Вопросы:</i> характеристика рефлексивного и нерефлексивного стилей слушания; приемы профессионального слушания: «подача позитивного сигнала», «перефразирование», «резюмирование» и др.; риторические эффекты в общении	Тренинг развития навыков рефлексивного слушания	4
3.	3.	Характеристика неверbalного канала в деловом общении <i>Вопросы:</i> использование зон общения; использование оптико-кинетической знаковой системы; использование экстра- и паралингвистической знаковой систем; использование визуальной системы	Тренинг развития навыков передачи и получения невербальной информации	4
4.	4.	Формы делового общения <i>Вопросы:</i> деловые беседы; деловые дискуссии; деловое общение по телефону; общение в процессе публичного выступления; деловая переписка; структура совещания; роль руководителя	Практические упражнения, ролевые игры	4

Самостоятельная работа слушателей

№	Тема	Вид самостоятельной работы	Кол-во часов
1.	Коммуникативная культура и профессиональная этика делового человека	Составить схему, отражающую характеристику барьеров общения	6
2.	Характеристика речевого канала в деловом общении	Выполнить упражнения на закрепление приемов рефлексивного слушания	8
3.	Характеристика невербального канала в деловом общении	Инсценировать сказку посредством пантомимики; передать содержание текста без слов	8
4.	Формы делового общения	Составить кроссворд «Формы делового общения»; разработать содержание и структуру совещания	4

Вопросы для подготовки к зачету

1. Виды делового общения: их характеристика.
2. Коммуникативные потоки и их психологические особенности.
3. Коммуникативные барьеры и пути их преодоления.
4. Коммуникативная сторона общения.
5. Интерактивная сторона общения.
6. Перцептивная сторона общения.
7. Виды управленческих коммуникаций,
8. Правила организации и проведения деловой беседы.
9. Совещание как вид управленческого общения.
10. Психология переговоров.
11. Правила поведения дискуссии.
12. Техника рефлексивного слушания.
13. Правила конструктивной критики.
14. Трансактный анализ общения.
15. Психологические особенности публичных выступлений.
16. Задачи руководителя по ведению совещания.
17. Деловое общение как средство реализации управленческих функций руководителя.
18. Общая характеристика делового общения: определение, структура.
19. Функции делового общения.
20. Дайте характеристику средств делового общения.

21. Раскройте содержание этапов в процедуре общения.
22. Раскройте содержание понятия коммуникации.
23. Опишите модель верbalного коммуникативного процесса.
24. Проиллюстрируйте значимость коммуникативной компетентности в деловом общении.
25. Перечислите причины затруднений в коммуникации.
26. Дайте характеристику стратегий общения.
27. Выделите отличительные особенности делового общения (кодекс делового общения).
28. Особенности организационного поведения.
29. Управленческое общение.
30. Охарактеризуйте барьеры общения.
31. Выделите элементы, определяющие культуру речи.
32. Раскройте невербальные компоненты общения.
33. Авторитарный стиль управления.
34. Демократический стиль управления.
35. Либерально-попустительский стиль общения.
36. Деловой этикет.
37. Нравственные эталоны делового общения.
38. Принципы этики делового общения между коллегами.
39. Принципы этики делового общения руководителя с подчиненным.
40. Виды деловых бесед, их характеристика.
41. Этапы деловой беседы, их характеристика.
42. Барьеры, препятствующие проведению конструктивной деловой беседы.
43. Деловое совещание: определение, структура.
44. Классификация деловых совещаний.
45. Телефонный разговор: общая характеристика, структура, правила проведения.
46. Подготовка публичного выступления.
47. Структура публичного выступления.
48. Приемы, используемые в публичном выступлении, для поддержания внимания слушателей.
49. Способы произношения публичной речи, их характеристика.
50. Дайте сравнительную характеристику различных стилей управления.
51. Дисциплинарная беседа.
52. Проблемная деловая беседа.
53. Беседа руководителя с сотрудником при приеме на работу.
54. Беседа руководителя с сотрудником при увольнении.
55. Дайте сравнительную характеристику делового и светского общения.
56. Пути предупреждения конфликта в ситуации делового общения.
57. Особенности использования критики при реализации функций делового общения.
58. Подготовка дискуссии.
59. Правила составления электронных деловых писем.
60. Требования к ведению телефонной беседы: начало и завершение телефонного разговора.

Литература

Основная:

Деловая культура менеджера образования Учебно-методическое пособие для студентов вузов, обучающихся педагогическому направлению подготовки (44.04.01) /О.П. Осипова, Е.В. Савенкова. – Москва МПГУ, 2021 – 108 с.

Дополнительная:

1. Адреева Г.М. Социальная психология. — М.: Наука, 2005.
2. Айви А. Лицом к лицу: Практическое пособие для освоения приемов и навыков делового общения. — Новосибирск: ЭКОР, 2004.
3. Айзенн Г., Айзвин М. Исследование человеческой психики: Пер. с англ. — М.: ЭКСМО-Пресс, 2001.
4. Андреев В.Н. Саморазвитие менеджера. — М.: Народное образование, 2003.
5. Андреева Г.М., Богомолова Н.Н., Петровская Л.А. Современная социальная психология на Западе. — М.: МГУ, 2004.
6. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. — М.: ЮНИТИ, 1999.
7. Атватер И. Я Вас слушаю. — М.: Экономика, 2005.
8. Бенедиктова В.И. О деловой этике и этикете. — М.: Фонд Правовая культура, 2007.
9. Бенедиктова В.И. О деловой этике и этикете. — М.: Фонд Правовая культура, 1994.
10. Бердяев Н. Субъективизм и индивидуализм в общественной психологии. — СПб., 2007.

11. Берн Э. Игры, в которые играют люди. — Л.: Лениздат, 2009.
12. Бехтерев В.М. Коллективная рефлексология. — Птг., 2008.
13. Блинов А., Василевская О. Искусство управления персоналом. — М.: Гелан, 2001.
14. Бодалев А.А. Восприятие и понимание человека человеком. — М, 2008.
15. Бороздина Г.В. Психология делового общения. — М.: ИНФРА-М, 1996.
16. Бороздина Г.В. Психология делового общения. — М.: ИНФРА-М, 2009.
17. Ботавина Р.Н Этика менеджмента. - М.: Финансы и статистика, 2001.
18. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений. – М.: Финансы и статистика, 2007.
19. Бройниг Г. Руководство по ведению переговоров. — М.: ИНФРА-М, 1996.
20. Венедиктова В. И. О деловой этике и этикете – М.: Институт новой экономики, 2009.
21. Вундт В. Индивидуум и общество. — СПб., 2007.
22. Вундт В. Проблемы психологии народов. — М., 2007.
23. Годфруа Ж. Что такое психология: В 2 т.: Пер. с фр. — М.: Мир, 1992.
24. Гойхман О.Я., Надеина Т.М. Основы речевой коммуникации. — М.: ИНФРА-М, 2006.
25. Грановская Р.М. Элементы практической психологии. — Л.: ЛГУ, 1984.
26. Даниленко Т.И., Жульева С.В. Этика делового общения. — М., 1998.
27. Даниленко Т.И., Жульева С.В. Этика делового общения. — М., 1998.
28. Де Джордж Р.Т. Деловая этика: В 2 т.: Пер. с англ. — М.: Прогресс, 2001.
29. Де Джордж Р.Т. Деловая этика: В 2 т.: Пер. с англ. — М.: Прогресс, 2001.
30. Какой руководитель нам нужен. — М.: Экономика, 2007.
31. Калтунова М.В. Язык делового общения. — М.: Экономика, 2000.
32. Кареев Н.И. Введение в изучение социологии. — СПб., 2005.
33. Карпов А.В. Психология менеджмента. — М.: Гардарика, 1999.
34. Ковалев Л.Г. Курс лекций по социальной психологии. — М.: Высшая школа, 2008.
35. Козлов Н.И. Как относиться к себе и другим людям, или Практическая психология на каждый день. — М.: Новая школа, 1994.
36. Конфликтология /Под ред. В.П. Ратникова. — М.: ЮНИТИ. 2001.
37. Крегер О., Тьюсон Дж.М. Типы людей и бизнес: Пер. с англ. — М.: Персеи, 1995.
38. Крижанская Ю.С., Третьяков В.П. Грамматика общения. — Л.: ЛГУ, 2008.
39. Ксеннук М.К., Киянова М.К. Технология успеха. — М.: Дело, 1993.
40. Куницына В.Н, Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение. — СПб.: Питер, 2007.
41. Куницына В.Н, Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение. — СПб.: Питер, 2001.
42. Курбатов В.И. Стратегия делового успеха. — Ростов-на-Дону: Феникс.2006.
43. Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения. – Ульяновск , ООО «Издательство ЮНИТИ – ДАНА», 2002.
44. Лебон Г. Психология народов и масс. — СПб., 2008.
45. Леонтьев А.Н. Деятельность. Сознание. Личность. — М.: Политиздат, 2008.
46. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. М.: АКАДЕМИЯ, 2002.
47. Ягер Дж. Деловой этикет: как выжить и преуспеть в мире бизнеса. — М.: Джон Уайли энд Сан,