

Федеральное государственное автономное образовательное
учреждение высшего профессионального образования

«Сибирский федеральный университет»

СОГЛАСОВАНО

Руководитель
организации-заказчика_____

УТВЕРЖДАЮ

Ректор СФУ
Ваганов Е.А._____

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

Деловой протокол и этикет

(семинар-тренинг)

Цель: повышение квалификации муниципальных служащих, усвоение ими правил делового этикета и этических норм, развитие социальных компетенций, необходимых во взаимодействии с гражданами-клиентами и сослуживцами.

Категория слушателей: представители НКО и диаспор Красноярского края.

Срок обучения: 18 ауд. часов

№	Наименование разделов и дисциплин	Всего час.	в том числе		Форма контроля
			лекции	практические занятия	
1	Понятие и сущность этики и этикета в профессиональной деятельности муниципальных служащих	4	3	1	Тест-опрос
2	Компетенции муниципальных служащих в выполнении требований делового этикета	6	1	5	Аналитическое описание компетенций
3	Требования делового этикета при	4	1	3	Практическое

	взаимодействии с гражданами, обратившимися для получения управленческого решения по своему вопросу				занятие
4	Требования делового этикета при взаимодействии с коллегами	2		2	Практическое занятие
5.	Требования делового этикета при разговоре по телефону, деловой переписке и общении в сети Интернет	2		2	Практическое занятие
	Итого	18	5	13	

Согласовано:

Директор института педагогики, психологии и социологии СФУ

_____ О.Г. Смолянинова

Федеральное государственное автономное образовательное
учреждение высшего профессионального образования

«Сибирский федеральный университет»

СОГЛАСОВАНО

Руководитель

организации-заказчика _____

УТВЕРЖДАЮ

Ректор СФУ

Ваганов Е.А. _____

УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Деловой протокол и этикет

Цель: повышение квалификации муниципальных служащих, усвоение ими правил делового этикета и этических норм, развитие социальных компетенций, необходимых во взаимодействии с гражданами-клиентами и сослуживцами.

Категория слушателей: представители НКО и диаспор Красноярского края.

Срок обучения: 18 ауд. часов

№	Наименование разделов и дисциплин	Всего час.	в том числе			Форма контроля
			лекции и	Выездные занятия, стажировка, деловые игры и др.	практические занятия	
1	Понятие и сущность этики и этикета в профессиональной деятельности муниципальных служащих	4	3		1	Тест-опрос
2	Компетенции муниципальных служащих в выполнении требований делового этикета	6	1	2	3	Аналитическое описание компетенций

3	Требования делового этикета при взаимодействии с гражданами, обратившимися для получения управленческого решения по своему вопросу	4	1	1	2	Практическое занятие
4	Требования делового этикета при взаимодействии с коллегами	2			2	Практическое занятие
5.	Требования делового этикета при разговоре по телефону, деловой переписке и общении в сети Интернет	2			2	Практическое занятие
	Итого	18	5	3	10	

Федеральное государственное автономное образовательное
учреждение высшего профессионального образования

«Сибирский федеральный университет»

СОГЛАСОВАНО

Руководитель

организации-заказчика_____

УТВЕРЖДАЮ

Ректор СФУ

Ваганов Е.А._____

УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА

Деловой протокол и этикет

(семинар-тренинг)

Цель: повышение квалификации муниципальных служащих, усвоение ими правил делового этикета и этических норм, развитие профессиональных компетенций, необходимых во взаимодействии с гражданами-клиентами и сослуживцами.

1. Введение

Знание муниципальными служащими этических основ своей профессиональной деятельности и правил делового этикета во взаимодействии с гражданами, обратившимися в орган муниципального управления для решения своих вопросов, а также с руководителями и коллегами по работе является одной из важнейших составляющих их профессиональной компетентности.

В связи с этим **целью программы** является повышение квалификации муниципальных служащих, усвоение ими правил делового этикета и этических норм, развитие профессиональных компетенций, необходимых во взаимодействии с гражданами-клиентами и сослуживцами.

Программа включает в себя 5 модулей, каждый из которых направлен на развитие определенных групп компетенций муниципального служащего: управленческие компетенции, компетенции в сфере профессионального общения с гражданами, обратившимися для получения управленческого решения по своему вопросу, и коллегами по работе.

2. Тематический план

Тема 1. Понятие и сущность этики и этикета в профессиональной деятельности муниципальных служащих

Этические основы профессиональной деятельности муниципальных служащих. Этические принципы профессиональной деятельности муниципальных служащих.

Нормативно-правовое регулирование вопросов профессиональной этики и этикета муниципальных служащих.

Правила делового этикета:

- умение слушать и слышать собеседника;
- тайм-менеджмент - управление по времени;
- соблюдение дресс-кода;
- организация рабочего места;
- деловой стиль письма и речи;
- уважение и субординация;
- взаимоотношения в коллективе;
- телефонный этикет;
- этические нормы работы с информацией;
- деловая переписка и общение в сети Интернет;
- деловые переговоры.

Тема 2. Компетенции муниципальных служащих в выполнении требований делового этикета

Значение делового этикета. Качества профессиональной и социальной компетенции муниципальных служащих. Внешние проявления, наблюдение и оценка наличия/отсутствия необходимых качеств профессиональной компетенции муниципальных служащих в выполнении требований делового этикета. Самооценка своих профессиональных качеств, обеспечивающих выполнение требований профессиональной этики и этикета.

Тема 3. Требования делового этикета при взаимодействии с гражданами, обратившимися для получения управленческого решения по своему вопросу

Специфика этической позиции государственных и муниципальных служащих при взаимодействии с гражданами, обратившимися для получения управленческого решения по своему вопросу. Необходимость учета эмоционального состояния гражданина, обратившегося для получения управленческого решения по своему вопросу. Оценка эмоционального состояния клиента. Проявление терпимости и толерантности в общении с гражданами. Требование эмоционального самоконтроля с точки зрения профессионального этикета. Чуткость и отзывчивость как этические требования к профессиональному поведению. Правило «обратной связи» во взаимодействии муниципального

служащего с гражданами, обратившимися для получения управленческого решения по своему вопросу.

Тема 4. Требования делового этикета при взаимодействии с коллегами

Вежливость, тактичность, доброжелательность и толерантность как основные качества этичности при взаимодействии с коллегами. Специфика взаимодействия руководителя с подчиненным. Авторитет руководителя и требования профессиональной этики в руководстве коллективом сотрудников. Значимость обратной связи для правильного выстраивания отношений с коллегами по работе. Этические проблемы поощрения и наказания подчиненных. Предупреждение конфликтных ситуаций в коллективе сотрудников.

Тема 5. Требования делового этикета при разговоре по телефону, деловой переписке и общении в сети Интернет

Специфика телефонного разговора как способа общения. Приветствие и прощание при телефонном разговоре. Правила изложения информации при телефонном разговоре. Правила этикета при деловой переписке. Требования делового этикета при общении в сети Интернет.

3. *Контрольные задания*

Самооценка качеств профессиональной компетентности, необходимых для соблюдения требований профессиональной этики и правил этикета муниципального служащего.

4. *Литература*

1. Громова Л. А. Этика управления: Учебно-методическое пособие. СПб.: Изд-во РГПУ им. А. И. Герцена, 2007. - 183 с.
2. Деловое общение. Деловой этикет: Учебное пособие. - М.: Изд-во ЮНИТИ-ДАНА, 2008. - 431 с.
3. Зарайченко В.Е. Этикет государственного служащего. М.: Изд-во: МарТ, 2006. - 320с
4. Ковальчук А.С. Основы имиджеологии и делового общения.- Ростов-на-Дону, «Феникс», 2003. – 220 с.
5. Подопригора М.Г. Деловая этика: Учебное пособие. Таганрог: Изд-во ТТИ ЮФУ, 2012. – 116 с.
6. Фионова Л.Р. Этика делового общения. Учебное пособие. Пенза: Изд-во ПГУ, 2010. – 126 с.