

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКИ**  
**СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ**  
**СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА КЫРГЫЗСКОГО ЭКОНОМИЧЕСКОГО**  
**УНИВЕРСИТЕТА им. М.РЫСКУЛБЕКОВА**

Кафедра государственного и официального языков

**ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ СТУДЕНТОВ**  
**(Syllabus)**

по дисциплине **«Делопроизводство и деловая этика»**  
для студентов направления **580100 «Экономика», 580200 «Менеджмент»,**  
**580300 «Коммерция», 580500 «Бизнес-информатика», 580700 «Управление**  
**бизнесом»**

форма обучения - дневная

Всего - 2, 4 кредита

Курс - 1, 3

Семестр - 1, 5, 6

Количество промежуточных контролей (ПК) - 1, 3

СРС - 60 часов,

Экзамен - 1, 5, 6 семестр

Всего аудиторных часов - 30, 60

Общая трудоемкость - 60, 120 часов

Силлабус составлен на основании программы, рабочей программы, утвержденных на заседаниях кафедры и учебно-методического совета

Обсужден и рекомендован на заседании кафедры \_\_\_\_\_

---

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2020 г. Протокол № \_\_\_\_\_

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

## Описание курса

Курс " Делопроизводство и деловая этика " является учебной дисциплиной, призванной познакомить студентов с основами эффективного делового взаимодействия, этическими принципами поведения в бизнесе, деловым этикетом; ведением документов и др.

**Цель курса** – комплексное изучение принципов делового общения и этических основ поведения, ознакомление с основными требованиями, предъявляемыми к речевому поведению делового человека, формирование необходимых компетенций в области деловой коммуникации, дать студентам необходимые теоретические знания по организации работы с документами.

### Задачи курса:

- сформировать представление о нормах и ценностях, определяющих поведение людей в бизнесе, при деловом общении;
- усовершенствовать навыки публичных выступлений, деловой беседы;
- освоить технологию разрешения конфликтов, ведения переговоров в конфликтной ситуации;
- применить на практике рекомендации по ведению деловой переписки;
- изучить основные принципы поведения при трудоустройстве, получить навыки прохождения собеседований при приеме на работу;
- научить составлять и работать с документацией;
- и др.

Большое внимание уделяется самостоятельной работе студентов, задания СРС даны по каждой теме и ответы на них определяют баллы текущего контроля.

Итоговая форма контроля по курсу " Делопроизводство и деловая этика " – письменный экзамен.

Место дисциплины в структуре ООП: Дисциплина «Делопроизводство и деловая этика» относится к вариативной части гуманитарного, социального и экономического цикла и является обязательной дисциплиной при освоении ООП по направлению 580200 «Менеджмент», профилям подготовки: «Управление бизнесом», «Менеджмент-маркетинг».

### Требования к результатам освоения дисциплины:

Выпускник, освоивший дисциплину:

*Должен знать:*

- теоретические основы деловых коммуникаций, владеть понятиями 'общение' и 'деловое общение', структурой, функциями, видами и формами делового общения;
  - технологии делового взаимодействия;
  - способы и приемы делового общения в различных его видах и с различными типами собеседников;
  - коммуникативные барьеры;
  - основные составляющие имиджа делового человека;
  - требования к составлению и оформлению документаций;
- особенности языка служебного документа;
- знать и соблюдать этические нормы и принципы делового общения.

*Должен уметь:*

- использовать технологии делового взаимодействия в управленческой практике;
- пользоваться вербальными и невербальными средствами общения, а также распознавать намерения партнеров, пользующихся этими средствами;
- эффективно планировать и реализовывать устные и письменные деловые коммуникации;
- преодолевать коммуникативные барьеры;
- проектировать имидж делового человека;
- использовать полученные знания в практической работе по созданию и оформлению служебных документов;

- в соответствии с установленными требованиями составлять и оформлять разные виды документов;
- вести деловую переписку, делопроизводство в организациях.

*Должен владеть:*

навыками:

- устных деловых коммуникаций (публичного выступления, ведения спора, дискуссии, полемики, самопрезентации);
- составления и оформления документов;
- построения имиджа делового человека.

**Критерии оценок:**

В курсе предусмотрено три модуля. В установленные дни студенты должны сдавать модули (промежуточный контроль)

Если оценка по сумме набранных баллов удовлетворяет студента, он может быть освобожден от письменного экзамена (итоговый контроль).

За семестр студент должен заработать максимально 100 баллов, за промежуточный контроль (модули) - 40 баллов, текущий контроль – 40 баллов, итоговый контроль (экзамен) - 20 баллов. Предусмотрены дополнительные баллы (до 10 баллов).

Рейтинг (баллы)	Оценка по буквенной системе (ECTS)	Цифровой эквивалент оценки	Определение	Оценка по традиционной системе	
				4-х бальная шкала	зачет
95-100	A+	4,0	Отличное выполнение	5 (отлично)	зачтено
85-94	A	3,67	Отличное выполнение с незначительными количеством ошибок		
81-84	B+	3,33	Выше среднего уровня	4 (хорошо)	
75-80	B	3,20	Выше среднего уровня с несколькими ошибками		
70-74	B-	3,0	Правильная работа с определенным количеством ошибок		
65-69	C+	2,67	Неплохо	3 (удовлетворительно)	
60-64	C	2,33	Неплохо, но с незначительным количеством недостатков		
55-59	C-	2,0	Неплохо, но с определенными количеством ошибок		
50-54	D	1,67	Выполнение работ удовлетворяет минимальным требованиям		
45-49	E	1,33	Возможно повторная сдача		
40-44	FX	1,0	Необходим повторный курс по данной дисциплине	2 (неудовлетворительно)	Не зачтено
0-39	F	0			

	Тема	Кол-во часов				СРС и ТК
		4 кредита		2 кредита		
		Ко нт.	СРС	Ко нт.	СРС	
1	<b>РАЗДЕЛ 1</b>  Общие сведения о дисциплине. Предмет, цели и задачи курса Понятие делового общения	2	2	2	2	Основные характеристики деловых отношений. Средства общения: вербальные и невербальные.
2	Формы делового общения	2	2	2	2	Основные формы делового общения
3	Деловые переговоры.	2	2	2	2	Составить сценарий деловых переговоров - <b>3 б.</b>
4	Деловые совещания, деловая беседа, деловой спор	2	2			Культура дискусивно - полемической речи
5	Речевой этикет в деловом общении	2	2	2	2	Культура речи, ее функции. Основы устного общения. Виды речи. Типы речи.  Расскажите об одном и том же событии, используя различные стили речи - <b>2 б.</b>
6	Публичная речь.	2	2	2	2	Психологическая подготовка к выступлению. Законы публичной речи. Выступление «История, о которой хочу рассказать» - <b>4 б.</b>
7	Технические средства делового общения. Правила делового общения по телефону	2	2			Этические нормы использования Интернет «Интернет: + и -» <i>эссе</i> <b>3 б.</b> Моделирование ситуаций делового общения по телефону. Отработка навыков телефонного общения

8	Барьеры в деловом общении	2	2			Расскажите о своем опыте преодоления барьеров в общении - <b>2 б.</b>
9	Манипуляции в общении.	2	2			Типы манипуляций в деловом общении. Как противостоять манипуляциям в общении? - <b>2б</b>
10	Решение ситуаций	2	2			Решение ситуаций
<b>Промежуточный контроль (модуль) - 10 баллов</b>						
11	Деловой этикет. Имидж делового человека.	2	2	2	2	Подарки в деловой сфере. Визитная карточка и ее назначение. <i>(Оформление личной визитной карточки – 2 балла)</i>  Дресс-код как внешняя составляющая корпоративной культуры организации (на конкретном примере).  Проанализируйте собственный имидж делового человека. Сделайте вывод о соответствии собственного имиджа Вашему представлению об идеальном имидже делового человека (в соответствии с вашей сферой деятельности).
12	Служебные взаимоотношения. Критика и комплименты.	2	2			Неэтичное деловое поведение. Раскрыть один из вариантов неэтичного делового поведения, указанных в теоретическом материале - <b>2 б.</b>
13	Гендерный аспект коммуникативного поведения.	2	2			Как можно использовать знание гендерных особенностей коммуникативного поведения в деловом общении?
14	Конфликты в деловом общении.	2	2			Способы и пути предупреждения и разрешения конфликтов

						Стрессы и стрессовые ситуации. «Мои предложения по управлению конфликтами в деловом общении и быту» - <b>2 б.</b>
15	<b>Вопросы и ответы в деловой коммуникации</b>	2	2			Составьте, используя различные источники, свой перечень уловок ухода от некорректных вопросов <b>3б.</b>  Как уходить от ответов на вопросы.
16	Официальные мероприятия.	2	2			Деловой этикет в общении с иностранными партнерами
17	Национальные особенности этикета.	2	2			Особенности делового общения в различных культурах. Реферат - <b>5 б.</b>
	<b>Промежуточный контроль (модуль) - 15 баллов</b>					
	<b>РАЗДЕЛ 2</b>					
18	Понятие делопроизводства Документ и его функции.	2	2	2	2	История возникновения документов
19	Классификация документов	2	2	2	2	Состав реквизитов документа. Правила оформления реквизитов. Бланк документа, его значение и использование.
20	Документооборот организации. Правила сокращений в служебных документах	2	2			Особенности языка служебного документа
21	Организационно-распорядительные документы.  Организационные документы	2	2	2	2	

22	Распорядительные документы	2	2	2	2	Составление и оформление распорядительных документов: приказ, распоряжение, постановление, решение, указание - <b>3 б.</b>
23	Информационно-справочные документы	2	2	2	2	Назначение и состав информационно-справочной документации. Составление и оформление информационно-справочных документов: докладная, объяснительная, служебная записки, протокол, акт, заявление, справка - <b>3 б.</b>
24	Документы по личному составу и их основные виды	2	2	2	2	Составить портфолио – <b>2 б.</b>
25	Организация работы с документами. Входящие и исходящие документы	2	2	2	2	Порядок регистрации документов
26	Деловая переписка Деловое письмо: виды и языковое оформление	2	2	2	2	Состав реквизитов делового письма и правила их оформления. Электронное письмо Составление делового письма (по выбору) – <b>2 б.</b>
27	Организация секретного делопроизводства	2	2			Сохранность коммерческой тайны. Постановка грифов секретности.
28	Современные информационные технологии в делопроизводстве Электронный документооборот	2	2	2	2	Основные понятия электронного делопроизводства
29	Интернациональное и национальное в служебном документе	2	2			Что значит «Текстовая точность документа»?
30	Подведение итогов курса. Анкета оценки курса. Фронтальный опрос	2	2			
	<b>Промежуточный контроль (модуль) - 15 баллов</b>					

Всего:	60	60	30	30	
--------	----	----	----	----	--

### Основная литература

1. Алексина Т. А. Деловая этика: учебник / Т. А. Алексина - Москва: Издательство Юрайт, 2016. – 384 с.
2. Коноваленко М.Ю. Деловые коммуникации 2-е изд., пер. и доп.: учебник и практикум для академического бакалавриата / М.Ю. Коноваленко – Москва: Научная школа: Российский государственный гуманитарный университет. – 2015. – 476 с. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/378DC398-7211-4498-89EA-C40088563C0D>
3. Кольшклина Т.Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство 2-е изд., испр. и доп.: учебное пособие для прикладного бакалавриата / Т.Б. Кольшклина, И.В. Шустина – Ярославль: Научная школа: Ярославский государственный педагогический университет имени К. Д. Ушинского, 2017 – 164 с. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/75A23579-DD7E-46A4-A642-0FEB10FBD853>
4. [Шувалова Н.Н. Основы делопроизводства. Язык служебного документа: учебник и практикум для академического бакалавриата/ Н.Н.Шувалова, А.Ю. Иванова – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: изд. ЮРАЙТ, 2019. – 428 с.](#)
5. Убукеева А.Т. Культура делового общения. Учебно-методический комплекс. Бишкек, 2017 г.

### Дополнительная литература

1. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом : учебник и практикум для СПО / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпряхкина, В. М. Маслова. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 299 с
2. А.Н. Асадов, Покровская Н.Н., Косалимова О.А. Культура делового общения. – Изд-во Санкт-Петербургского государственного университета, 2010 г.
3. Ратников В. П. Деловые коммуникации: Учебник для бакалавров / В.П. Ратников - Отв. ред. - Москва: Издательство Юрайт, 2016. – 527 с. - (Бакалавр. Академический курс). - ISBN 978-5-9916-3685-8: 155.61.
4. Дзялошинский И.М. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для бакалавров / И.М. Дзялошинский, М.А. Пильгун – Москва: Научная школа: Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики», 2016. – 433 с. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/FAE8F042-C2C6-487B-97DF-1CF1215FA351>
5. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации: Учебник и практикум / Жернакова М. Б., Румянцева И.А. - Москва: Издательство Юрайт, 2016. - 370.
6. Е.Н.Скаженик. Практикум по деловому общению Учебное пособие. Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2005.
7. Грозова, О. С. Делопроизводство : учеб. пособие для СПО / О. С. Грозова. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 126 с.
8. Грозова, О. С. Делопроизводство : учеб. пособие для академического бакалавриата / О. С. Грозова. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 124 с.
9. Документоведение : учебник и практикум для академического бакалавриата / Л. А. Доронина [и др.] ; под ред. Л. А. Дорониной. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 309 с

10. Казакевич, Т. А. Документационное обеспечение управления : учебник и практикум для СПО / Т. А. Казакевич, А. И. Ткалич. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 177 с.
11. Кольшкіна, Т. Б. Деловая культура : учеб. пособие для СПО / Т. Б. Кольшкіна, И. В. Шустина. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 163 с.