

**МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И МОЛОДЕЖИ  
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ**  
**ГОУК ЛНР «ЛУГАНСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ  
КУЛЬТУРЫ И ИСКУССТВ ИМЕНИ М. МАТУСОВСКОГО»**

Кафедра теории искусства и эстетики

**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор по учебной работе

 И.А.Федоричева  
29.08. 2019 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ**

*Уровень основной образовательной программы – бакалавриат*

*Направление подготовки – 50.03.01 Искусства и гуманитарные науки, 51.03.05 Режиссура театрализованных представлений и праздников, 53.03.02 Музыкально инструментальное искусство, 53.03.05 Дирижировали, 52.03.01 Хореографическое искусство, 51.03.06 Библиотечно - информационная деятельность, 46.03.02 Документоведение и архивоведение, 42.03.04 Ведущий телепрограмм, репортер, 55.05.01 Режиссура кино и телевидения, 53.03.03 Вокальное искусство, 53.03.04 Искусство народного пения, 53.03.01 Музыкальное искусство эстрады, 53.03.06 Теория музыки, 50.03.02 Изящные искусства (Искусство фотографии, фотожурналистика, Станковая живопись, Иконописание), 54.03.01 Дизайн (Графический дизайн), 50.03.04 Теория и история искусства, 51.03.03 Социо-культурная деятельность, 42.03.01 Реклама и связи с общественностью, 45.03.02 Лингвистика*

*Статус дисциплины – вариативная*

*Учебный план 2018 года*

**Описание учебной дисциплины по формам обучения**

Очная						
Курс	Семестр	Всего час. / зач. единиц	Всего аудиторных час.	Лекции, часов	Самост. работа, час..	Форма контроля
2	4	72/2	34	34	38	зачет
<b>Всего</b>		72/2	34	34	38	зачет

Рабочая программа составлена на основании учебного плана с учетом требований ООП ВО.

Программу разработала  Н.Т.Рыбас, старший преподаватель кафедры теории искусства и эстетики

Рассмотрено на заседании кафедры теории искусства и эстетики (ГОУК ЛНР «ЛГАКИ им. М.Матусовского)

Протокол № 1 от 28.08 2019 г. Зав. кафедрой  И.Н.Цой

## 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Дисциплина «Деловой этикет» является базовой частью дисциплин по профилю ООП ГОС ВО (уровень бакалавриата) и адресована студентам 2 курса (4 семестр) направления подготовки всех специальностей ГОУК ЛНР «Луганская государственная академия культуры и искусств имени М. Матусовского». Дисциплина реализуется кафедрой теории искусства и эстетики.

Изучение курса предполагает знакомство студентов с этикетными нормами средств деловых коммуникаций для расширения возможностей эффективного общения в цивилизованной деловой среде.

На лекциях студенты знакомятся с действующими нормами делового этикета, с особенностями этикетных норм делового мира разных стран.

Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: лекции, самостоятельная работа студентов и консультации.

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды контроля:  
текущий контроль успеваемости в форме:

- устная (устный опрос, доклад по результатам самостоятельной работы.);
- итоговый контроль в форме зачета (4 семестр).

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 1 зачетная единица, 72 часа. Программой дисциплины предусмотрены лекционные занятия – 34 часа для очной формы обучения, самостоятельная работа – 38 часов для очной формы обучения.

## 2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Целью** учебной дисциплины «Деловой этикет» является обучение студентов основным принципам этики деловых отношений, общения как коммуникативного инструмента этики деловых отношений, этикета, имиджа делового человека, раскрытия взаимосвязи этических норм организации и руководителя.

**Задачи** курса:

- Освоить понятие этики, этикета, этики деловых отношений.
- Изучить этические принципы и нормы в деловых отношениях.
- Изучить виды и методы управления деловыми отношениями.
- Изучить основы деловой риторики, культуры речи, дискуссии и речевого поведения.
- Изучить основы этикета, имиджа делового человека, содержание визитной карточки.
- Повысить общую и речевую культуру.
- Обучить навыкам эффективной коммуникации в различных условиях общения.

### **3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВО**

Данная учебная дисциплина входит в базовую часть профессионального блока дисциплин подготовки студентов по направлению подготовки всех специальностей.

Осваивается на 2 курсе, 4 семестр. Дисциплина «Деловой этикет» находится на стыке гуманитарных дисциплин, опирается на знания студентов по общему языкознанию, культурологии, лексикологии, стилистике, административной риторике, основам делового общения, психологии общения.

#### 4. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВПО и ООП:

##### Общекультурные компетенции (ОК):

№ компетенции	Содержание компетенции
ОК-1	знанием базовых ценностей культуры поведения и готовностью опираться на них в своем личностном и общекультурном развитии
ОК-7	способностью отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения
ОК-20	способностью осуществлять деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации

##### Профессиональные компетенции (ОПК):

№ компетенции	Содержание компетенции
ПК-69	умением обеспечивать соблюдение этических и моральных норм взаимоотношений в организации

В результате изучения дисциплины «Деловой этикет» студент должен **знать**:

- Теоретические основы и закономерности делового этикета и норм поведения;
- Основные нормы и функции служебного этикета;
- Этические принципы осуществления вербальной и невербальной коммуникаций в деловой среде;

**уметь** решать задачи, соответствующие следующим требованиям:

- Выявлять проблемы этического характера при анализе конкретных ситуаций, предлагать способы их решения и оценивать ожидаемые результаты;
- Систематизировать и обобщать информацию, готовить справки и обзоры по вопросам этической правомерности профессиональной деятельности, подготовить и провести деловые приемы;
- Разрабатывать и обосновывать варианты этически приемлемых и социально ответственных хозяйственных решений;
- Критически оценивать с разных сторон (этической, мотивационной, правовой и др.) поведение субъектов управления, тенденции развития объектов в сфере профессиональной деятельности;

## 5. СТРУКТУРА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Названия разделов и тем	Количество часов		
	очная форма		
	всего	в том числе	
		л	с.р.
1	2	3	4
Тема 1. Этикет: определение, происхождение, виды этикета	4	2	2
Тема 2. Из истории этикета	4	2	2
Тема 3. Речевой этикет в деловом общении	4	2	2
Тема 4. Слушание – элемент речевой культуры	4	2	2
Тема 5. Культура взаимоотношений на работе. Культура делового общения	4	2	2
Тема 6. Искусство писать деловые бумаги и деловые письма	4	2	2
Тема 7. Деловые приемы	4	2	2
Тема 8. Этикет работы в компьютерных сетях. Этика делового телефонного разговора	4	2	2
Тема 9. Деловой имидж	6	2	4
Тема 10. Нормы современного делового этикета в общении с коллегами.	8	4	4
Тема 11. Современные принципы этикета	4	2	2
Тема 12. Правила деловой переписки	6	2	4
Тема 13. Презентация и нормы делового этикета	4	2	2
Тема 14. Деловые конфликты и возможности их разрешения	8	4	4
Тема 15. Застольный этикет	4	2	2
<b>Всего часов за семестр:</b>	<b>72</b>	<b>34</b>	<b>38</b>

## **6. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Тема 1. Этикет: определение, происхождение, виды этикета.**

Происхождение термина «этикет», содержание предмета культуры поведения, делового этикета. Виды этикета: дипломатический, придворный, воинский, светский, деловой.

Содержание основных элементов этикета: обращение, представление, приветствие, рукопожатие, извинение, жесты, мимика.

### **Тема 2. Из истории этикета.**

Особенности этикета в эпоху античности, как первая попытка научения людей красивому поведению, сочетание его с нравственностью. Этикет в новое и новейшее время. История этикета в России.

### **Тема 3. Речевой этикет в деловом общении.**

Понятие о культуре речи. Значение речевого этикета и факторы формирующие его. Этикетные формулы знакомства, представления, приветствия и прощания. Этикетные формулы, используемые в деловой ситуации. Особенности обращения как формулы речевого этикета. Правила этикета для говорящего.

### **Тема 4. Слушание – элемент речевой культуры.**

Правила этикета для слушающего. Невербальная коммуникация. Виды невербального языка (визуальный контакт, жесты, мимика).

### **Тема 5. Культура взаимоотношений на работе. Культура делового общения.**

Взаимоотношения между сотрудниками. Основные средства для укрепления межличностных отношений и формирования имиджа. Факторы, способствующие созданию позитивного рабочего образа.

Начальник и подчиненный. Если у мужчины начальник женщина. Когда у женщины начальник женщина. Типы людей, встречающиеся в ситуациях, связанных с работой. Этический кодекс управленца.

### **Тема 6. Искусство писать деловые бумаги и деловые письма.**

Общие правила оформления официальной корреспонденции: структура письма, оформление. Виды и особенности деловых писем (благодарственное письмо, личное, письмо – просьба, гарантийное письмо, письмо – претензия). Проведение переговоров, деловых встреч и совещаний. Национальные особенности ведения переговоров.

### **Тема 7. Деловые приемы.**

Угостение и приемы в деловой жизни. Условия, определяющие особенности организуемых деловых мероприятий. Виды приемов, подготовка к проведению приемов. Правила поведения за столом.

### **Тема 8. Этикет работы в компьютерных сетях. Этика делового телефонного разговора.**

Культура поведения в учебном классе и в локальной компьютерной сети. Особенности пользования персональным компьютером в учебном процессе в вузах. Правила сетевого этикета. Правила для создателей вебстраниц. Основные правила этикета при проведении телеконференций в Интернете. Работа с электронной почтой.

Общая характеристика делового телефонного общения. Время для деловых телефонных контактов. Правила поведения во время деловых телефонных разговоров.

### **Тема 9. Деловой имидж.**

Имидж и его составные элементы. Хорошее отношение к людям как главный фактор формирования имиджа. Культура внешности в человеке. Общие требования к одежде в этикете и дополнительные аксессуары внешнего вида.

### **Тема 10. Нормы современного делового этикета в общении с коллегами.**

Правила этикета при собеседовании. Нормы современного делового этикета в общении с коллегами. Этикет взаимоотношений руководителя и подчиненного. Служебный этикет руководителя. Учет гендерных различий. Особенности психологии женщины. Проблемы работающих женщин.

### **Тема 11. Современные принципы этикета.**

Этикет – явление исторически изменчивое, особенности современного этикета. Принцип гуманизма и человечности и его воплощение в ряде моральных требований: вежливость, тактичность, скромность, точность. Принцип целесообразности, удобства. Принцип красоты и эстетической привлекательности поведения. Народные обычаи и традиции.

### **Тема 12. Правила деловой переписки.**

Деловое письмо: требования этикета, визитные карточки и их оформление и использование в общении. Этические аспекты использования компьютерных технологий.

### **Тема 13. Презентация и нормы делового этикета.**

Презентация и этикетные правила ее организации и проведения. Повод для проведения презентации, виды презентаций, приглашение на презентацию. Приемы, сопровождающие презентацию.

### **Тема 14. Деловые конфликты и возможности их разрешения.**

Понятие, типология и структура конфликта. Предпосылка возникновения конфликта. Стратегия разрешения конфликтных ситуаций: компромисс, сотрудничество, уклонение, конкуренция и профилактика деловых конфликтов. Дискуссионный характер общения и уровень его моральности.

### **Тема 15. Застольный этикет.**

Виды официальных приемов и поведение на них. Этикет в культуре застолья. Некоторые русские традиции застольного этикета.

## 7. СОДЕРЖАНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Самостоятельная работа студентов обеспечивает подготовку студента к текущим аудиторным занятиям. Основными формами самостоятельной работы студентов при изучении дисциплины «Деловой этикет» является работа над темами для самостоятельного изучения. Результаты этой подготовки проявляются в активности студента на занятиях.

*СР включает следующие виды работ:*

- работа с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций и учебной литературы;
- поиск и обзор литературы и электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса;
- выполнение домашнего задания в виде подготовки презентации, доклада по изучаемой теме;
- изучение материала, вынесенного на самостоятельную проработку;
- подготовка к зачету.

### 7.1. ТЕМЫ И ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ЛЕКЦИОННЫМ ЗАНЯТИЯМ

**Тема 1. Этикет: определение, происхождение, виды этикета.**

1. Понятие этикета;
2. Этика и этикет.
3. Современные этические принципы делового поведения.
4. Виды этикета: придворный этикет, воинский этикет, дипломатический этикет и гражданский этикет.

*Термины:* этика, этикет, обращение, представление, приветствие, рукопожатие, извинение, жесты, мимика.

*Выполнить:*

1. Проработать лекционный материал.
2. Подготовить реферат

*Литература:* [1; 2]

**Тема 2. Из истории этикета.**

1. История становления этикета
2. Основные проблемы становления этики деловых отношений с России: внутренние и внешние барьеры.
3. 12 принципов ведения дела в России.
4. Первые письменные правила поведения в поучениях Владимира Мономаха.

*Термины:* проинформировать, аннотация, цитирование, план, тезисы, индуктивный, дедуктивный, ступенчатый, концентрический, по аналогии.

*Выполнить:*

1. Проработать лекционный материал.
2. Подготовить тезисы по данной теме.

*Литература:* [1; 2]

### **Тема 3. Речевого этикет в деловом общении.**

1. Понятие о культуре речи.
2. Значение речевого этикета и факторы формирующие его.
3. Этикетные формулы знакомства, представления, приветствия и прощания.
4. Этикетные формулы, используемые в деловой ситуации.
5. Особенности обращения как формулы речевого этикета.
6. Правила этикета для говорящего.

*Термины:* этикетная ситуация, многофункциональное воздействие, статусные и ролевые отношения, сообразность, соразмерность.

*Выполнить:*

1. Сделать анализ орфоэпического словаря наиболее употребляемых слов.

*Литература:* [1; 2]

### **Тема 4. Слушание – элемент речевой культуры.**

1. Правила этикета для слушающего.
2. Невербальная коммуникация.
3. Виды невербального языка (визуальный контакт, жесты, мимика).

*Термины:* рефлексивный, нерефлексивный, эффективное слушание, такесика, проксемика .

*Выполнить:*

1. Подготовить реферат о важности данной темы.

*Литература:* [1; 2]

### **Тема 5. Культура взаимоотношений на работе. Культура делового общения.**

1. Взаимоотношения между сотрудниками.
2. Основные средства для укрепления межличностных отношений и формирования имиджа.
3. Факторы, способствующие созданию позитивного рабочего образа.
4. Этика делового общения «сверху–вниз».
5. Этика делового общения «снизу–вверх».
6. Этический кодекс управленца.
7. Взаимоотношения мужчины и женщины в служебной обстановке.

*Термины:* нравственные эталоны, образцы поведения, корректность, вежливость, тактичность, деловая толерантность.

*Выполнить:*

1. Подготовить реферат на тему: нравственность – норма жизни.

*Литература:* [1; 2]

### **Тема 6. Искусство писать деловые бумаги и деловые письма.**

1. Оформление делового письма.
2. Основные виды деловой корреспонденции.
3. Требования к деловому письму.
4. Этикетные ритуалы.

*Термины:* регламентированные, нерегламентированные, информационное письмо, циркулярные письма, сопроводительное письмо, договорное письмо, гарантийное письмо.

*Выполнить:*

1. Написать образец делового письма.

*Литература:* [1; 2]

### **Тема 7. Деловые приемы.**

1. Угощение и приемы в деловой жизни.
2. Виды приемов в деловом общении.
3. Подготовка к проведению приемов.
4. Правила поведения за столом.

*Термины:* обед-буфет, А ля фуршет, коктейль.

*Выполнить:*

1. Проработать лекционный материал.

*Литература:* [1; 2]

### **Тема 8. Этикет работы в компьютерных сетях. Этика делового телефонного разговора.**

1. Этикет работы в электронных сетях.
2. Общие правила работы в локальной сети.
2. Общая характеристика делового телефонного разговора;
3. Время для деловых телефонных контактов;
4. Правила поведения во время проведения деловых телефонных бесед;

*Термины:* электронная почта, телеконференции, спам, локальные сети, глобальные сети.

*Выполнить:*

1. Подготовить реферат на тему: этические нормы работы в компьютерных сетях.

*Литература:* [1; 2]

### **Тема 9. Деловой имидж.**

1. Имидж и его составные элементы.
2. Основные технологии создания имиджа.

3. Психологический механизм влияния на партнера.
4. Общие сведения о деловой одежде.
5. Одежда делового мужчины.
6. Одежда деловой женщины
7. Понятие имиджа организации.

*Термины:* образ, имиджеология, менталитет, визуальный имидж, социальный имидж.

*Выполнить:*

1. Подготовить реферат на тему: имидж студентов.

*Литература:* [1; 2]

#### **Тема 10. Нормы современного делового этикета в общении с коллегами.**

1. Правила этикета при собеседовании.
2. Принципы делового общения «по горизонтали».
3. Отношения между коллегами.
4. Обращение к коллегам: ТЫ или ВЫ.

*Термины:* стереотипы поведения, самораскрытие, контактность.

*Выполнить:*

1. Написать тезисы об отношениях между коллегами.

*Литература:* [1; 2]

#### **Тема 11. Современные светские приемы.**

1. Прием гостей;
2. Встреча и размещение гостей;
3. Правила поведения гостей;
4. Поведение за столом;
5. Прощание с гостями.

*Термины:* сервировка стола, фужер, почетные места, блюда, угощения.

*Выполнить:*

1. Проработать лекционный материал.

*Литература:* [1; 2]

#### **Тема 12. Правила деловой переписки.**

1. Деловое письмо: требование этикета;
2. Визитные карточки, их оформление и использование в общении;
3. Этические аспекты использования компьютерных технологий.

*Термины:* визитные карточки, аспекты, резюме, касательно, корпоративный веб-сайт.

*Выполнить:*

1. Составить резюме.

*Литература:* [1; 2]

### **Тема 13 Презентация и нормы делового этикета.**

1. Презентация и этикетные правила ее организации и проведения.
2. Повод для проведения презентации.
3. Виды презентаций, приглашение на презентацию.
3. Приемы, сопровождающие презентацию.

*Термины:* тактика, деловое совещание, деловое общение, протекание беседы.

*Выполнить:*

1. Проработать лекционный материал.

*Литература:* [1; 2]

### **Тема 14. Деловые конфликты и возможности их разрешения.**

1. Понятие конфликта.
2. Виды конфликтов.
3. Типология конфликта.
4. Причины возникновения конфликтов.
5. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
6. Признаки «мудрого» поведения в конфликте.
7. Правила поведения в условиях конфликта.
8. Профилактика деловых конфликтов.

*Термины:* конфликт, ситуация, компромисс, конкуренция.

*Выполнить:*

1. Проработать лекционный материал.

*Литература:* [1; 2]

### **Тема 15. Застольный этикет.**

1. Этикет в культуре застолья.
2. Гости и их произношение
3. Некоторые русские традиции застольного этикета.

*Термины:* тосты, застолье, столовые приборы, традиции.

*Выполнить:*

1. Проработать лекционный материал.

*Литература:* [[1](#); [2](#)]

## 7.2. ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ

1. Этикет как социальное явление: понятие, история развития, виды.
2. Этика как наука, предмет этики и ее основные категории.
3. Понятие деловой этики, история развития деловой этики.
4. Принципы и нормы этики современного бизнеса.
5. Деловой этикет: понятие, структура, принципы и функции.
6. Профессиональная этика и этикет как составляющие профессиональной культуры современного специалиста.
7. Место и роль этических принципов и норм делового этикета в корпоративной культуре современной организации.
8. Механизмы внедрения этических принципов и норм в практику деловых отношений.
9. Этический кодекс как механизм регулирования деловых отношений: виды, содержание, функции.
10. Имидж делового мужчины с точки зрения требований современного этикета.
11. Имидж деловой женщины с точки зрения требований делового этикета.
12. Визитная карточка как атрибут делового человека: виды, функции, правила оформления и вручения.
13. Этикет взаимоотношений руководителя и подчиненных. Понятие субординации.
14. Этико-психологические аспекты и этикет служебных взаимоотношений мужчин и женщин.
15. Основные этические и этикетные нормы делового письма. Эффективные приемы деловой переписки.
16. Этикет делового телефонного разговора. Мобильная хартия.
17. Этикет делового общения в компьютерных сетях.
18. Правила этикета на деловых совещаниях, переговорах и встречах.
19. Протокольные аспекты бизнес-мероприятий – конференций, симпозиумов, семинаров, презентаций, выставок и др.
20. Виды и этикет деловых приемов. Столовый этикет.
21. Сувениры и подарки в деловой сфере: функции, этические требования к подбору, процедура вручения и принятия.
22. Конфликт в деловой сфере: понятие, типология, стадии протекания. Правила поведения делового человека в конфликтной ситуации.
23. Этикет при трудоустройстве. Резюме соискателя: виды, правила составления и оформления.
24. Этикет при трудоустройстве. Собеседование с работодателем: классификация, правила поведения сторон.
25. Конфликты в организациях и способы их нивелирования.
26. Правила поведения делового человека в конфликтной ситуации.
27. Значение коммуникативных навыков в установлении деловых контактов и в профессиональной деятельности.

### 7.3. ВОПРОСЫ К САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ

1. Понятие делового этикета.
2. Социальные функции этикета.
3. Тенденции эволюции современного этикета.
4. Краткая история этикета.
5. Понятие имиджа и корпоративной культуры.
6. Умение высказать несогласие.
7. Умение говорить и принимать комплименты.
8. Этикет публичного выступления.
9. Поведение в конфликтной ситуации.
10. Офисный этикет.
11. Визит в офис.
12. Этикетное оформление офиса.
13. Прием посетителя в офисе.
14. Правила служебной субординации.
15. Этикет взаимоотношений с коллегами.
16. Правила поведения за столом переговоров.
17. Технологии вербального общения.
18. Коммуникативные основы делового общения.
19. Речевой этикет: приветствие, обращение, представление. Рукопожатия.
20. Язык письменного общения. Корреспонденция. Электронная почта.
21. Этикет благодарственного письма, соболезнования, извинения, поздравления.
22. Правила обмена визитными карточками.
23. Этикет телефонного общения. Автоответчик.
24. Мобильный телефон и телефакс.
25. Социальные функции стиля одежды.
26. Гардероб делового мужчины.
27. Гардероб деловой женщины.
28. Торжественный и повседневный стиль одежды.
29. Стиль дизайна офиса, приемной, кабинета.
30. Общие правила поведения за столом.
31. Схемы рассадки за столом во время приема.
32. Правила обращения со столовыми приборами.
33. Классический порядок подачи блюд.
34. Этикет поведения в ресторане.
35. Виды официальных приемов.
36. Организация дипломатического приема.
37. Организация презентации.
38. Поводы к проведению и виды презентаций.
39. Организация деловых переговоров.
40. Встреча делегации.
41. Визит вежливости.
42. Правила обмена подарками.
43. Правила поведения на улице.
45. Обряды и торжественные события.

## 8. МЕТОДЫ ОБУЧЕНИЯ

Изучение дисциплины «Деловой этикет» осуществляется студентами в ходе прослушивания лекций, а также посредством самостоятельной работы с рекомендованной литературой.

Лекции по дисциплине проводятся в соответствии с рабочей программой.

В ходе проведения лекции студенты конспектируют материал, излагаемый преподавателем.

В процессе обучения для достижения планируемых результатов освоения дисциплины используются следующие методы образовательных технологий:

- методы ИТ – использование Internet-ресурсов для расширения информационного поля и получения информации, в том числе и профессиональной;
- междисциплинарное обучение – обучение с использованием знаний из различных областей (дисциплин) реализуемых в контексте конкретной задачи;
- проблемное обучение – стимулирование студентов к самостоятельному приобретению знаний для решения конкретной поставленной задачи;
- обучение на основе опыта – активизация познавательной деятельности студента посредством ассоциации их собственного опыта с предметом изучения.

Для изучения дисциплины предусмотрены следующие формы организации учебного процесса: лекции, самостоятельная работа студентов и консультации.

## 9. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ СТУДЕНТОВ

Оценка	Характеристика знания предмета и ответов
Отлично (5)	Студент глубоко и в полном объеме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач
Хорошо (4)	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.
Удовлетворительно (3)	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно четкие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.
Неудовлетворительно (2)	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы.

## 10. МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ, УЧЕБНАЯ И РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная литература:

1. [Деловой этикет /авт. – уклад. И. Афанасьев. – К. : Альтерпрес, 1998. – 320 с.](#)
2. [Кибанов Л. Я. Этика деловых отношений : учеб. / Л. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова ; под ред. А. Я. Кибанова. — М. : ИНФРА-М, 2002. — 368 с.](#)

Дополнительная:

1. Кузнецов И. Н. Деловое общение. Деловой этикет – М., 2008 - 431 с.
2. Трофимов В.К. Деловой этикет / - Ижевск : ФГБОУ ВПО Ижевская ГСХА, 2012. – 352 с.

### ПОИСКОВЫЕ СИСТЕМЫ ИНТЕРЕНТ - РЕСУРСЫ:

1. [http://www.knigge.ru/delovoi\\_etiket.html](http://www.knigge.ru/delovoi_etiket.html) - правила хорошего тона
2. [www.elitarium.ru](http://www.elitarium.ru) – методы социального влияния
3. [www.rambler.ru](http://www.rambler.ru) – понятие этикета
4. <http://www.alleng.ru/d/manag/man130.htm> - психология и этика делового общения
5. <http://www.aup.ru/books/m243/> - деловая этика
6. [www.acapod.ru](http://www.acapod.ru) – что, кому, когда дарить
7. [www.zhestov.net](http://www.zhestov.net) – о невербальном общении
8. [http://royallib.com/book/kuznetsov\\_i/delovoe\\_obshchenie\\_delovoy\\_etiket\\_ucheb\\_posobie\\_dlya\\_studentov\\_vuzov.html](http://royallib.com/book/kuznetsov_i/delovoe_obshchenie_delovoy_etiket_ucheb_posobie_dlya_studentov_vuzov.html) - деловое общение
9. <http://www.krugosvet.ru/articles/66/1006651/1006651a1.htm> - правила речевого этикета

## **11. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

Учебные занятия проводятся в аудиториях согласно расписанию занятий. Для проведения лекционных и практических занятий программное мультимедийное сопровождение учебных занятий не предусмотрено содержанием дисциплины.

Для самостоятельной работы студенты используют литературу читального зала библиотеки ГОУК ЛНР «ЛГАКИ им. М. Матусовского», имеют доступ к ресурсам электронной библиотечной системы Академии, а также возможность использования компьютерной техники, оснащенной необходимым программным обеспечением, электронными учебными пособиями и законодательно-правовой и нормативной поисковой системой, имеющий выход в глобальную сеть Интернет.