МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ

ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ

«ЛУГАНСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ

КУЛЬТУРЫ И ИСКУССТВ ИМЕНИ М. МАТУСОВСКОГО»

**ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ**

**рабочая программа**

**нормативной учебной дисциплины**

**подготовки ОКУ «Бакалавр» по направлению**

**6.020101 «Культурология»**,

Луганск

**Оглавление**

1. Пояснительная записка
2. Тематический план лекций
3. Содержание дисциплины
4. Планы семинарских занятий
5. Вопросы к зачету
6. Темы рефератов
7. Вопросы для самоконтроля
8. Библиография по дисциплине
9. Методы контроля
10. Критерии оценивания знаний студентов
11. Методическое обеспечение

**1.ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

Курс «Деловой этикет» является одной из общепрофессиональных дисциплин в структуре подготовки по специальности «Культурология», «Библиотековедение, книговедение и библиография», «Документоведение и информационная деятельность», «Музейное дело и охрана памятников истории и культуры», «Архивоведение» и др.

**Предметом изучения** учебной дисциплины являются теоретические основы деловой этики и прикладные аспекты делового этикета.

Программой курса предусмотрено чтение лекций, проведение семинарских и практических занятий, индивидуальное изучение студентами рекомендованной литературы*.*

Этот курс имеет тесные **междисциплинарные связи** с такими учебными дисциплинами как «Социокультурные коммуникации», «Межкультурные коммуникации», «Менеджмент социокультурной деятельности» другими специальными дисциплинами культурологического цикла.

**ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Целью** дисциплины является изучение правил и норм делового этикета, которые приняты в современном мире.

Реализация этой цели обеспечивается **задачами**cформировать представления:

- о деловом этикете как составляющей этики делового общения, о нормах и положениях делового этикета

- об основных правилах делового этикета

- об этике и этикете руководителя

- о роли личности в деловом общении

- об основных формах делового общения, о правилах ведения бесед и переговоров.

В процессе теоретического освоения курса «Деловой этикет» студенты должны **знать**:

- основные понятия проблематики делового этикета

- правила, методы и стратегии управления конфликтными ситуациями в деловом общении

- стили делового этикета

- структуру и функции делового общения

- протоколы типичных ситуаций делового этикета.

- протокольные вопросы, которые составляют неотъемлемую часть культуры делового общения и культуры страны пребывания.

- правила приема иностранных делегаций, организации и проведения приемов,

- принципы корпоративного кодекса поведения

- нормы речевого этикета

В результате изучения данных разделов курса студенты должны **уметь**:

- использовать навыки делового общения в типичных этикетных ситуациях

- применять основные законы делового общения

- вести деловые совещания и собрания

- готовить и проводить публичные акции производственного характера

- вести деловые переговоры

- проводить деловую беседу

- создать положительный имидж делового человека, фирмы

**ИНФОРМАЦИОННЫЙ ОБЪЕМ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**2.ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ЛЕКЦИЙ**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N | Название тем | Всего | Лекции | Семин. | Практ. | Самост. |
| **МОДУЛЬ 1. Проблемы истории и теории делового этикета** | | | | | | |
| 1. | **Основные понятия делового этикета. Корпоративный стиль взаимоотношений.** |  | 2 |  |  |  |
| 2. | **Протокол и этикет на рабочем месте.** |  | 2 |  |  |  |
| 3. | **Документационное обеспечение делового общения** |  |  | 2 |  |  |
| 4. | **Деловой этикет и регулирование международной коммерческой практики** |  |  |  |  | 11 |
| 5. | **Практика ведения переговоров - протокольный аспект.** |  |  |  |  | 11 |
| **МОДУЛЬ 2. Деловой этикет и протокол** | | | | | | |
| 6. | **Виды приемов и практика их проведения.** |  |  |  |  | 11 |
| 7. | **Имидж делового человека. Деловая одежда.** |  |  |  |  | 11 |
| 8. | **Организация и техника делового общения.** |  |  |  |  |  |
| 9. | **Речевой этикет**. |  |  |  |  |  |
|  | **Всего** | **72** | **4** | **2** | **-** | **66** |

**3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Тема 1. Основные понятия делового этикета. Корпоративный стиль взаимоотношений.**  
 Основные понятия об этикете. Важнейшие принципы делового этикета. Виды этикета. Манеры общения, обращение, приветствие и представление*.* Правила приветствий и представлений. Обращение по имени. Неофициальное приветствие и прощание*.* Национальные особенности приветствий. Деловая этика и регулирование международной коммерческой практики. Корпоративный стиль взаимоотношений.

**Тема 2. Протокол и этикет на рабочем месте.**  
 Соблюдение норм служебной субординации. Правила поведения в офисе. Кодекс поведения на фирме. Правила вежливости на работе. Начальник и подчиненный. Общение с коллегами*.* Общение с представителями иностранных компаний. Отношения между мужчиной и женщиной на службе. Начальник - мужчина, начальник- женщина: особенности субординации. Личность секретаря и имидж фирмы. Служебные функции секретаря- референта. Общение секретаря-референта с клиентами-иностранцами.   
Трудные ситуации: лифт, двери, расстояние движения, общение. Курение в общественных местах.   
 **Тема 3. Документационное обеспечение делового общения**   
 Особенности деловой переписки. Документирование управленческой деятельности. Характеристики современного делового письма .Виды деловых писем. Общие правила оформления документов. Телефонный этикет на работе. Ошибки телефонного этикета. Международная практика телефонного общения.  
Деловая переписка. Требования, предъявляемые к официальной переписке. Структура письма. Употребление официальных званий в переписке. Личная переписка и ее виды. Рекомендательное и благодарственное письма. Поздравления, соболезнования и приглашения.  
  
 **Тема 4. Деловой этикет и регулирование международной коммерческой практики**  
 Практика приема иностранных делегаций: деловое взаимодействие с партнерами. Составление программы пребывания*.*  Работа над программой.Подготовка визита: телефонный этикет, этикет делового письма.*.*Вопросы для согласования. Организация встреч и проводов в аэропорту и на вокзале. Рассадка в автомобилях. Как правильно садиться и выходить из автомобиля. Культурная программа, Правила поведения в театре, на выставке и других общественных местах. Деловые подарки и сувениры. Визитные карточки. Общие требования, предъявляемые к оформлению визитных карточек.  
  
  
 **Тема 5. Практика ведения переговоров - протокольный аспект.**   
 Деловые встречи, беседы, переговоры*.* Виды переговоров. Протокольные аспекты ведения переговоров. Формирование делегации. Определение места и времени встречи. Подготовка помещений для проведения переговоров. Рассадка за столом переговоров. Записи бесед. Разговор по телефону с официальными лицами национальные стили ведения переговоров. Технология организация эффективных переговоров. Участие секретарей-референтов в подготовке и проведении деловых совещаний, бесед и переговоров. Этикетные ситуации: типичные и нетипичные.  
  
 **Тема 6. Виды приемов и практика их проведения.**

Организация проведения приемов. Виды приемов. Официальные и неофициальные приемы. Дневные приемы. Вечерние приемы. Официальные и неофициальные приглашения. Приложения к приглашениям. Обязательства, накладываемые приглашением. Официальное согласие и отказ от приглашения. Беседа за столом. Официальные речи и тосты. Манеры поведения за столом. Сервировка стола. Американская и европейская манеры поведения за столом. Организация окончания мероприятия.  
  
 **Тема 7. Имидж делового человека. Деловая одежда.**  
 Имидж личности, имидж компании: общее и частное*.* Роль имиджа вчера и сегодня. Виды имиджей в бизнесе. Составляющие имиджей. Инструменты построения имиджей. Способы создания хорошего впечатления о себе. “Комплиментарный” цвет. Стили деловой одежды Одежда для мужчин. Одежда для женщин. Деловой костюм. Обувь и аксессуары. Одежда на приемах. Смокинг. Фрак. Вечернее платье. Грим.

**Тема 8. Речевой этикет**.

Речевой этикет. Основные формы делового общения. Деловая беседа. Закономерности аргументации при ведении деловой беседы. Принятие решения - завершающая фаза беседы. Деловые переговоры. Национальные стили ведения переговоров. Деловая дискуссия.деловые совещания и собрания. Прием подчиненных, общение с коллегами и начальником. Публичные выступления. Особенности общения через переводчика.

**Тема 9. Организация и техника делового общения.**

Техника ведения делового разговора*.* Споры и конфликты в деловом общении. Цели и подходы к ведению спора. Особенности критики в споре. Принципы ведения спора. Понятие конфликта, его структура и типология. Причины конфликтов. Типы конфликтных личностей. Модель конфликтного процесса и его последствия. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией.

**9. Методы контроля**

Методы контроля являются наиболее эффективными способами определения результатов учебно-познавательной деятельности студентов. Предусмотрены следующие виды методов контроля знаний студентов:

* устный;
* письменный
* дифференцированный
* текущий
* итоговая межсессионная аттестация
* экзамен.

**10.Критерии оценки знаний студентов**

«*Отлично*» (пять баллов): студент (ка) имеет систематизированые, глубокие и прочные знания по всем разделам учебной программы по философии, в частности, знает предмет и категориальный аппарат, особенности, структуру и основные задачи философского знания; фактологию и методологию философии, основные этапы истории мировой и отечественной философии, наиболее известных авторов философских систем, предоставляет развернутую характеристику, классифицирует и раскрывает специфику философских концепций, теорий и направлений, дает им аналитическую оценку и соотносит с историческим периодом (эпохой) на основе научной периодизации истории, раскрывает современные тенденции развития философской мысли, исторические формы связи философии и культуры, толерантно относится к различным мировоззренческим системам, использует философские идеи как средство анализа культуры, определяет основные тенденции современного развития гуманитаристики и экстраполирует их на философию; умеет в письменной и устной форме правильно, логично и аргументировано представлять результаты умственной деятельности; делает обоснованные выводы и обобщения; точно использует научную терминологию (в том числе на иностранном языке), в совершенстве владеет инструментарием учебной дисциплины (методами комплексного анализа, техникой информационных технологий), умеет эффективно использовать их в постановке и решении научных и профессиональных задач; полно и глубоко усвоил (ла) основную и дополнительную литературу по философии; способен (на) творчески решать сложные проблемы в рамках учебной программы; использует научные достижения других дисциплин; творчески самостоятельно работает на семинарских занятиях; показывает высокий уровень культуры исполнения заданий.

«*Хорошо*» (четыре балла): студент (ка) имеет достаточно полные и систематизированные знания по учебной программе по философии, в частности, знает предмет и структуру дисциплины, категориальный аппарат, основные этапы истории мировой и отечественной философии, наиболее известных авторов философских систем, знаком с теориями, концепциями и направлениями философии и соотносит их с историческим периодом (эпохой), раскрывает современные тенденции развития философской мысли, толерантно относится кразличным мировоззренческим системам; правильно излагает учебный материал; делает аргументированные выводы; использует научную терминологию; владеет инструментарием учебной дисциплины, умеет его использовать в постановке и решении научных и профессиональных задач; способен самостоятельно решать типовые задачи в рамках учебной программы по философии; усвоил рекомендованную программой основную и дополнительную литературу; ориентируется в теориях, концепциях и направлениях философии, дает им сравнительную оценку; качественно и самостоятельно работает на семинарских занятиях, показывает высокий уровень культуры исполнения заданий.

«*Удовлетворительно*» (три балла): студент (ка) имеет достаточный объем знаний в рамках образовательного стандарта высшего образования по учебной программе дисциплины «философия»; в достаточной степени воспроизводит учебный материал; делает выводы без существенных ошибок; проявляет понимание необходимой научной терминологии умеет использовать инструментарий учебной дисциплины для решения стандартных (типовых) задач в рамках учебной программы по философии; частично обработал рекомендованную учебной программой основную литературу; ориентируется в базовых теориях, концепциях и направлениях философии; вероятно работал на семинарских занятиях; имеет допустимый уровень культуры исполнения заданий.

«*Неудовлетворительно*» (два балла): студент (ка) имеет фрагментарный, недостаточно полный объем знаний в рамках образовательного стандарта высшего образования по учебной программе дисциплины «философия»; неумение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях изучаемой учебной дисциплины; неумение использовать научную терминологию, слабое владение инструментарием учебной дисциплины, работа под руководством преподавателя на семинарских занятиях, некомпетентность в решении стандартных (типовых) задач; наличие в ответе существенных логических ошибок; низкий общий уровень культуры ответа.

«*Неудовлетворительно*» (один балл): у студента (ки) отсутствуют знания (компетенции) в рамках образовательного стандарта высшего образования поучебной программы дисциплины «философия»; он (она) отказывается от ответа, не является на экзамен без уважительной причины.

**11. МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

• наглядные пособия и раздаточный материал по каждой теме занятия;

• темы рефератов, докладов, сообщений;

• задания для самостоятельной работы студентов;

• вопросы для самоконтроля студентов;

• интернет-ресурсы.

**Литература**

1. Акишина А.А. и др. Этикет русского телефонного разговора. - М.: Ленанд, 2008 .
2. Алехина И. Имидж и этикет делового человека. - М.: ЭНН, 1996.
3. Архангельская М. Корпоративная культура. - М.:ЭКСМО, 2004.
4. Архангельская М. Бизнес-этикет или игра по правилам. - М.: ЭКСМО, 2006.
5. Басманова Э. Визитная карточка. История и современность. - М.: Новый хронограф, 2010.
6. Борунков А.Ф. Дипломатический протокол в России. - М.: Международные отношения, 2004.
7. Браун Л. Имидж - путь к успеху. - СПб, 1996.
8. Брин Д и Джей Т. Примерьте это немедленно. Дресс-код для реальных женщин. - М., 2007.
9. Ведение переговоров и разрешение конфликтов. HarvardBusinessReview. - М., 2006.
10. Дресс - код. Путеводитель по деловому стилю для успешных мужчин. - М.: ЭКСМО, 2007.
11. Дубинин Ю.В. Мастерство переговоров. - М.: Международные отношения, 2009.
12. Игнатьева Е.И. Международный бизнес-этикет. - М.: Вече, 2009.
13. Кипа Л. Правила поведения. Современный этикет. - М.: Астрель, 2010.
14. Ковальчук Э. Основы имиджелогии и деловогообщения. - М.: Феникс, 2004.
15. Колтунова М.В. Деловое общение: нормы, риторика, этикет. - М., 2005.
16. Криксунова И. Создай свой имидж. - СПб, 1997.
17. Кузнецова И.Н. Деловой этикет. - М.: ЮНИТИ, 2005.
18. Кузьмин Э.П. Дипломатическое и деловое общение. - М.: Норма, 2005.
19. Кузин Ф.А.. Имидж бизнесмена. - М., 1996.
20. Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения. - М.: Юнити, 2005.
21. Митчелл М, Корр Д. Шаг за шагом. Этикет. - М.: Астрель, 2004.
22. Молод Ф. Джентльмен. - М.: Астрель, 2007.
23. Пост П., Пост П. Деловой этикет. - М.: ЭКСМО, 2008.
24. Семенов Л.В. Практика дипломатического протокола и этикета. - М., 2002.
25. Почепцов Г.Г. Имиджелогия. - М., 2004.
26. Поулсон Н.Т. Этикет для будущего миллионера. Будьте Безукоризненны. - М.: Рипол классик, 2008.
27. Романов Н.П., Романова И.В. Деловой этикет на Востоке. - М., 2005.
28. Семенов Л.В. Практика дипломатического протокола в России. - М.: Международные отношения, 2004
29. Технология делового общения государственных служащих. - М.: РАГС, 2006.
30. Уткин Э.А. Этика бизнеса.- М., 1998.Чеховский М.И. Психология делового общения. - М., 2011.
31. Шепель В.М. Секреты личного обаяния. - М.: Феникс, 2005.
32. Шнайдер-ФлайгСилке. Большая книга этикета. – М.: ЗАО «БММ», 2008.
33. Этикет и стиль. - М.: Эксмо, 2010.
34. Эффективное деловое общение. HarvardBusinessReview. - М., 2006.
35. Южин В.И. Полная энциклопедия этикета. – М.: Рипол Классик, 2008.
36. Peggy Post and Peter Post. Emily Post’s The Etiquette Advantage in Business, 2005 by The Emily Post Institute. Inc.
37. Самыгин С.М.Деловое общение: учебное пособие / Самыгин С. М..Руденко А.М..-М.6КНОРУС.-2012.-440с.
38. .Кузнецов И.Н. Деловая этика и деловой этикет.-Ростов н/Д:Феникс,2007.-251с.
39. .Хміль Ф.І.Ділове спілкування: навчюпосіб.-К.6Академвидав.-2004.-280 с.
40. .Палеха Ю.І. Етика ділових відносин:Навч.посіб.-К.:,2008.-356 с.
41. .Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування:Навч: посіб.-К.:Знання.-2006.-291с.
42. Деловое общение. Деловой этикет: Учеб.пособ/ Автор-составитель И.Н. Кузнецов.-М.: ЮНИТИ-ДАНА.-2005.-431с.

[**http://lib.lgaki.info/page\_lib.php?docid=6607&mode=DocBibRecord**](http://lib.lgaki.info/page_lib.php?docid=6607&mode=DocBibRecord)

1. Формановская Н.И. Культура общения и речевой этикет.-М.:Икар.-2004.-236 с.

[**http://lib.lgaki.info/page\_lib.php?docid=1086&mode=DocBibRecord**](http://lib.lgaki.info/page_lib.php?docid=1086&mode=DocBibRecord)

1. Данильчук Л.А.Основы имиджа и этикета:Учеб пособ-К.:Кондор.-234 с.

[**http://lib.lgaki.info/page\_lib.php?docid=1082&mode=DocBibRecord**](http://lib.lgaki.info/page_lib.php?docid=1082&mode=DocBibRecord)

1. Максвелл Дж.Нет такого понятия как «деловая этика» Мн.:Попурри.-2004.-192 с

[**http://lib.lgaki.info/page\_lib.php?docid=1092&mode=DocBibRecord**](http://lib.lgaki.info/page_lib.php?docid=1092&mode=DocBibRecord)