

**МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И МОЛОДЕЖИ
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ**

**ГОУК ЛНР «ЛУГАНСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ
КУЛЬТУРЫ И ИСКУССТВ ИМЕНИ М. МАТУСОВСКОГО»**

Кафедра культурологии

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

_____ И.А.Федоричева

_____ 19.08. 2019 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОСНОВЫ ДЕЛОВОГО ЭТИКЕТА**

Уровень основной образовательной программы – бакалавриат

Направление подготовки –51.03.01 культурология

Статус дисциплины – вариативная

Учебный план 2018 года

Описание учебной дисциплины по формам обучения

Очная								Заочная							
Курс	Семестр	Всего час. / зач. единиц	Всего аудиторных час.	Лекции, часов	Практ.(семинарские) занятия, час.	Самост. работа, час..	Форма контроля	Курс	Семестр	Всего час. / зач. единиц	Всего аудиторных час.	Лекции, часов	Практ.(семинарские) занятия, час.	Самост. работа, час..	Форма контроля
1	1	72/2	34	18	16	38	Зачет	1	1	72/2	8	4	4	64	Зачет
Всего		72/2	34	18	16	38	Зачет	Всего		72/2	8	4	4	64	Зачет

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

Программу разработал _____ Т.А.Зюзина, доктор.пед.наук, профессор кафедры культурологии

Рассмотрено на заседании кафедры культурологии(ГОУК ЛНР «ЛГАКИ им.М.Матусовского»)

Протокол № 1 от 18.08 2019г.Зав. кафедрой _____ А.П. Воеводин

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Дисциплина «Деловой этикет» является вариативной частью дисциплин ООП ГОС ВО (уровень бакалавриата) и адресована студентам 1 курса (I семестр) направления подготовки специальности «Культурология» ГОУК ЛНР «Луганская государственная академия культуры и искусств имени М. Матусовского». Дисциплина реализуется кафедрой культурологии.

Изучение курса «Деловой этикет» позволяет студентам получить необходимый объем знаний и практических навыков в соответствии с общими принципами современного делового этикета, необходимых для успешной деятельности в различных областях деятельности. Современным специалистам необходимо знать специфику использования норм и правил делового этикета и этики, владеть навыками проведения деловых встреч, переговоров, установления деловых контактов.

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

- устная (устный опрос, защита письменной работы, доклад по результатам самостоятельной работы и т. п.);
- письменная (письменный опрос, выполнение и т. д.).

И итоговый контроль в форме зачета.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 2 зачетных единицы, 72 часов. Программой дисциплины предусмотрены лекционные занятия – 18 часа для очной формы обучения и 4 часа для заочной формы обучения, семинарские занятия - 16 часов для очной формы обучения и 4 часа для заочной формы обучения, самостоятельная работа - 38 часа для очной формы обучения и 64 часов для заочной формы обучения.

2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель курса «Деловой этикет» является ознакомление студентов с основными теоретическими аспектами деловой этики и делового этикета, изучение этических принципов, ценностей современного общества и особенностей их проявления в профессиональной деятельности, изучение норм, правил делового этикета и формирование навыков их практического применения, а также развитие и совершенствование коммуникативных компетенций студентов.

Задачами сформировать 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.
- об основах деловой этики, в том числе в сфере культурно-досуговой деятельности
- об особенностях современного делового этикета; изучить особенности делового общения с зарубежными партнерами.

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВО

Дисциплина «Деловой этикет» относится к вариативной части. Данному курсу должно предшествовать и сопутствовать изучение таких дисциплин, как «История», «Культурология», «Основы социокультурной деятельности», «Культурная регионалистика», «Документоведение и информационная деятельность», «Межкультурные коммуникации», «Деловой этикет», которые логически, содержательно и методически связаны с дисциплиной, «Деловой этикет», они предоставляют обширную теоретическую базу, формируют навыки самостоятельной аналитической работы и составляют теоретический и научно-методологический фундамент последующего изучения курса «Прикладная культурология».

Изучение дисциплины «Деловой этикет» способствует успешному овладению студентами таких дисциплин как «Этика», «Культурная регионалистика» и др.

В программе учтены межпредметные связи с другими учебными дисциплинами.

4. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение дисциплины направлено на формирования следующих компетенций в соответствии с ГОС ВО направлении 53.03.01 КУЛЬТУРОЛОГИЯ.

Общекультурные компетенции (ОК):

№ компетенции	Содержание компетенции
ОК-1	способностью использовать основы культурологических знаний для формирования мировоззренческой позиции

В результате изучения дисциплины «Деловой этикет» студенты должны **знать**:

- основные понятия проблематики делового этикета;
- историю развития деловой этики и делового этикета;
- правила, методы и стратегии управления конфликтной ситуацией;
- 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;
- актуальность следования принципам профессиональной этики и применения правил делового этикета в современных экономических и социокультурных условиях;
- место и роль деловой этики и этикета в профессиональной культуре и корпоративной культуре современной организации.

Студент должен **владеть**:

- современными психотехниками осуществления делового общения;
- принципами, нормами и правилами деловой этики и навыками эффективного регулирования и конструктивного разрешения деловых конфликтов, работы со сложными клиентами;
- правилами делового общения с зарубежными деловыми партнерами;

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;
- создать положительный имидж делового человека, фирмы;
- правильно выстраивать устные речевые сообщения;
- работать с письменной документацией, правильно составлять деловые письма;
- грамотно осуществлять обратную связь в деловом общении;
- использовать психологические методы и приемы повышения;

Студент должен демонстрировать способность и готовность к работе с литературой и источниками по музееведению, уметь работать с ПК и Интернетом, применять полученные знания на практике.

5. СТРУКТУРА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Названия разделов и тем	Количество часов							
	очная форма				заочная форма			
	всег	в том числе			всег	в том числе		
		о	л	с		с.р.	о	л
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Тема 1.Основные понятия делового этикета. Корпоративный стиль взаимоотношений	8	2	2	4	11	2	2	7
Тема 2. Протокол и этикет на рабочем месте	8	2	2	4	7	-	-	7
Тема 3.Документационное обеспечение делового общения	8	2	2	4	7	-	-	7
Тема 4. Деловой этикет и регулирование международной коммерческой практики	8	2	2	4	11	2	2	7
Тема 5..Практика ведения переговоров - протокольный аспект	8	2	2	4	7	-	-	7
Тема 6.Виды приемов и практика их проведения	8	2	2	4	7	-	-	7
Тема 7.Имидж делового человека. Деловая одежда.	8	2	2	4	7	-	-	7
Тема 8.Организация и техника делового общения	8	2	2	4	7	-	-	7
Тема 9.Речевой этикет	8	2	2	2	7	-	-	8
ВСЕГО часов по дисциплине	72	18	16	38	72	4	4	64

6. 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.

7.СОДЕРЖАНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Самостоятельная работа студентов обеспечивает подготовку студента к текущим аудиторным занятиям. Результаты этой подготовки проявляются в активности студента на занятиях и в качестве выполненных рефератов.

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, реферата по изучаемой теме;
- изучение материала, вынесенного на самостоятельную проработку;
- подготовка к семинарским занятиям;
- для студентов заочной формы обучения – выполнение контрольной работы;
- подготовка к экзамену.

7.1.ТЕМЫ И ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ПРАКТИЧЕСКИМ (СЕМИНАРСКИМ) ЗАНЯТИЯМ

Семинар 1.Основные понятия делового этикета.

1. Основные понятия делового этикета.
2. Корпоративный стиль взаимоотношений.
3. Основные понятия об этикете. Важнейшие принципы делового этикета.
4. Виды этикета.
5. Национальные особенности делового этикета.
6. Международной деловой этикета.

Ключевые понятия и термины: этикет, деловой этикет, принципы этикета, особенности этикета, виды этикета, взаимоотношения, международный деловой этикет, национальные особенности.

Выполнить:

1. Подготовить (устно) ответы по плану семинара.
Подготовить реферат (письменно) на тему: «Этикет и имидж делового человека», «Этикет приветствий и представлений»

Литература: [1], [2], [3], [4], [5], [6], [7]

Семинар 2. Протокол и этикет на рабочем месте.

1. Соблюдение норм служебной субординации.
2. Правила поведения в офисе.
3. Кодекс поведения на фирме.
4. Правила вежливости на работе. Начальник и подчиненный. Общение с коллегами
5. Общение с представителями иностранных компаний.
6. Отношения между мужчиной и женщиной на службе.
7. Личность секретаря и имидж фирмы. Служебные функции секретаря-референта.
8. Общение секретаря-референта с клиентами-иностранцами

Ключевые понятия и термины: этикет, протокол, субординация, кодекс поведения, функции секретаря, функции референта, личность, имидж фирмы, отношение, правила поведения, деловой этикет, особенности этикета.

Выполнить:

1. Подготовить (устно) ответы по плану семинара.
Подготовить реферат (письменно) на тему: «Внешний облик делового человека», «Особенности внешнего облика деловой женщины»

Литература: [1], [2], [3], [4], [5], [6], [7]

Семинар 3. Документационное обеспечение делового общения.

1. Документирование управленческой деятельности.
2. Телефонный этикет на работе.
3. Виды деловых писем
4. Деловая переписка. Требования, предъявляемые к официальной переписке.
5. Структура письма.
6. Личная переписка и ее виды.
7. Рекомендательное и благодарственное письма. Поздравления, соболезнования и приглашения.

Ключевые понятия и термины: деловое общение, документационное обеспечение, управленческая деятельность, телефонный этикет, виды деловых писем, деловая переписка, структура письма, виды переписки, личная переписка.

Выполнить:

1. Подготовить (устно) ответы по плану семинара.
Подготовить реферат (письменно) на тему: «Поведение в общественных местах», «Этикет деловых приемов»

Литература: [1], [2], [3], [4], [5], [6], [7]

Семинар 4. Деловой этикет и регулирование международной коммерческой практики.

1. Практика приема иностранных делегаций: деловое взаимодействие с партнерами.
 1. Вопросы для согласования.
 2. Организация встреч и проводов в аэропорту и на вокзале.
 3. Составление программы пребывания.
 4. Культурная программа,
 5. Организация застолья
 6. Деловые подарки и сувениры
 7. Визитные карточки.

Ключевые понятия и термины: деловой этикет, международные коммерческие практики, визитные карточки, культурная программа, организация застолья, программа, встреча, организация встреч, искусство комплимента.

Выполнить:

1. Подготовить (устно) ответы по плану семинара.
Подготовить реферат (письменно) на тему: «Особенности делового общения с иностранными партнерами», «Искусство комплимента»

Литература: [1], [2], [3], [4], [5], [6], [7]

Семинар 5. Практика ведения переговоров - протокольный аспект.

1. Деловые встречи, беседы, переговоры.
2. Протокольные аспекты ведения переговоров.
3. Формирование делегации.
4. Определение места и времени встречи.
5. Подготовка помещений для проведения переговоров.
6. Рассадка за столом переговоров.
7. Записи бесед.
8. Разговор по телефону с официальными лицами.
9. Участие секретарей-референтов в подготовке и проведении деловых совещаний, бесед и переговоров.
10. Проблемные этикетные ситуации.

Ключевые понятия и термины: деловой этикет, практика переговоров, протокольный аспект переговоров, виды переговоров, деловые встречи, беседы, делегация, запись беседы, разговор по телефону, деловые совещания, этикет, этикетные ситуации,

Выполнить:

1. Подготовить (устно) ответы по плану семинара.
Подготовить реферат (письменно) на тему: «Правила вручения подарков», «Деловой этикет и регулирование международной коммерческой практики»

Литература: [1], [2], [3], [4], [5], [6], [7]

Семинар 6. Виды приемов и практика их проведения.

1. Организация проведения приемов.
2. Виды приемов.
3. Официальные и неофициальные приемы.
4. Дневные приемы. Вечерние приемы.
5. Приемы с рассадкой за столом и без нее. Составление списка приглашенных и рассылка приглашений.
6. Беседа за столом.
7. Официальные речи и тосты.
8. Манеры поведения за столом.
9. Сервировка стола.

Ключевые понятия и термины: виды практики, организация приемов, виды приемов, официальные приемы, неофициальные приемы, беседа, манеры за столом, сервис стола, речь, приглашения, поведение, выступление, виды выступлений, публичное выступление.

Выполнить:

1. Подготовить (устно) ответы по плану семинара.
Подготовить реферат (письменно) на тему: «Правила подготовки и проведения деловой беседы», «Правила подготовки публичного выступления».

Литература: [1], [2], [3], [4], [5], [6], [7]

Семинар 7. Имидж делового человека. Деловая одежда.

1. Имидж личности, имидж компании: общее и частное
2. Роль имиджа вчера и сегодня.
3. Виды имиджей в бизнесе.
4. Составляющие имиджей.
5. Инструменты построения имиджей. Ваш внешний вид: одежда, стиль.

6. Одежда на приемах. Смокинг. Фрак. Вечернее платье. Грим.

Ключевые понятия и термины: имидж личности, имидж компании, роль имиджа, имидж, внешний вид, деловой этикет, совещание, приемы, построение имиджа, грим.

Выполнить:

1. Подготовить (устно) ответы по плану семинара.
Подготовить реферат (письменно) на тему: «Правила подготовки и проведения служебных совещаний», «Правила проведения переговоров с деловыми партнерами»

Литература: [1], [2], [3], [4], [5], [6], [7]

Семинар 8. Речевой этикет. Основные формы делового общения.

1. Деловая беседа. Закономерности аргументации при ведении деловой беседы
2. Основные характеристики правильной речи и манер делового общения бизнесмена.
3. Подготовка к деловой беседе. Приемы начала беседы.
4. Публичные выступления
5. Деловая дискуссия. Деловые совещания и собрания
6. Деловые переговоры.
7. Принятие решений и завершение беседы.

Ключевые понятия и термины: деловой этикет, деловое общение, деловая беседа, аргументация, беседа, речь, манеры, публичное выступление, дискуссия, совещание, собрание, переговоры, нормы телефонного разговора, культура.

Выполнить:

1. Подготовить (устно) ответы по плану семинара.
Подготовить реферат (письменно) на тему: «Этические нормы телефонного разговора», «Культура делового письма»

Литература: [1], [2], [3], [4], [5], [6], [7]

Семинар 9

1. Понятие конфликта, его структура и типология. Причины конфликтов.
2. Стили разрешения конфликтов.
3. Цели и подходы к ведению спора. Особенности критики в споре. Принципы ведения спора
4. Модель разрешения конфликтов
Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией

Ключевые понятия и термины: конфликт, структура конфликта, стили конфликта, критика, спор, цель спора, принципы ведения спора, модель конфликта, стратегия, деловая риторика, культура речи, деловое общение.

Выполнить:

1. Подготовить (устно) ответы по плану семинара.
Подготовить реферат (письменно) на тему: «Основы деловой риторики», «Культура речи в деловом общении»

Литература: [1], [2], [3], [4], [5], [6], [7]

7.2. ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ

1. Этикет и имидж делового человека
2. Этикет приветствий и представлений
3. Внешний облик делового человека
4. Особенности внешнего облика деловой женщины
5. Поведение в общественных местах
6. Этикет деловых приемов
7. Особенности делового общения с иностранными партнерами
8. Искусство комплимента
9. Правила вручения подарков
10. Деловой этикет и регулирование международной коммерческой практики
11. Правила подготовки и проведения деловой беседы
12. Правила подготовки публичного выступления.
13. Правила подготовки и проведения служебных совещаний
14. Правила проведения переговоров с деловыми партнерами
15. Этические нормы телефонного разговора
16. Культура делового письма
17. Основы деловой риторики
18. Культура речи в деловом общении
19. Культура дискуссии
20. Деловое общение и управление им

Требования к выполнению рефератов

По курсу «Деловой этикет» в рамках самостоятельной работы каждый студент выполняет реферат, тему которой он может выбрать из предлагаемого списка тем. В отдельных случаях студент может предложить свою авторскую версию темы, которая должна быть согласована с преподавателем. Объем реферата составляет 12-15 страниц. На титульном листе указывается факультет, курс, группа, Ф.И.О. студента и тема. Страницы нумеруются и имеют поля. На первой странице пишется план работы (3-7 пунктов) с указанием страниц, в конце текста приводится список использованной литературы. Работу не следует строить на изложении или переписывании одного из источников.

Тема раскрывается студентом самостоятельно на основе прочитанных источников. Дословное изложение текста должно оформляться как цитата со ссылкой на источник заимствования: например: (1, 7), где 1 – это номер источника в списке использованной литературы, а 7 – номер страницы, на которой находится цитируемый отрывок текста.

Работа может быть допущена или не допущена к защите. Не допущенная к защите работа возвращается автору с замечаниями проверявшего преподавателя. При этом учитывается самостоятельность выполнения работы, степень знания и понимания автором использованной литературы.

7.3.ЗАДАНИЯ ДЛЯ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

Контрольная работа выполняется студентами **заочной формы обучения**. Необходимо выбрать один из вариантов в соответствии с порядковым номером в академическом журнале. Для выполнения задания необходимо изучить литературу по теме и оформить ее в соответствии с планом. Изложение должно отличаться композиционной четкостью, логичностью, грамотностью.

1. Понятие делового этикета
2. Манеры общения, обращение, приветствие и представление.
3. Протокол и этикет на рабочем месте.
4. Подготовка визита.
5. Практика приема иностранных делегаций.
6. Практика ведения переговоров.
7. Виды приемов
8. Имидж делового человека.
9. Деловая одежда.
10. Культура речи.
11. Организация и техника делового общения
12. Поведение в ресторанах, клубах, гостиницах, театрах, храмах и других общественных местах,
13. Неофициальные встречи с деловыми партнерами.
14. Подарки, цветы, сувениры в деловом общении.
15. Торжества по особым случаям.
16. Этикет - электронная почта
17. Умение дарить и принимать подарки.
18. Выражение поздравлений и соболезнований.
19. основополагающие принципы поведения в повседневной жизни
20. Представление на приемах и светских мероприятиях.
21. Использование титулов и обращение с ними.
22. Употребление официальных званий в разговоре.
23. Приветствие в странах с другим культурным укладом.
24. Ответные отклики на сообщения разного характера

Периодичность контроля за уровнем и результатами самостоятельной работы студентов предусмотрена в течение первого семестра два раза и осуществляется в форме проверки текстов и защиты рефератов, написанных по указанным темам.

7.4. ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ

1. Основные формы делового общения
2. Ключевые понятия делового этикета
3. Организация деловых приемов.
4. Протокол и этикет на рабочем месте.
5. Соблюдение норм служебной субординации.
6. Правила поведения в офисе.
7. Кодекс поведения на фирме.
8. Правила вежливости на работе. Начальник и подчиненный. Общение с коллегами
9. Общение с представителями иностранных компаний.
10. Отношения между мужчиной и женщиной на службе.
11. Личность секретаря и имидж фирмы. Служебные функции секретаря-референта.
12. Общение секретаря-референта с клиентами-иностранцами.
13. Поведение в ресторанах, клубах, гостиницах, театрах, храмах и других общественных местах/
 14. Нетипичные этикетные ситуации и выход из них.
 15. Неофициальные встречи с деловыми партнерами.
 16. Подарки, цветы, сувениры в протокольных ситуациях.
 17. Понятие конфликта, его структура и типология. Причины конфликтов.
 18. Стили разрешения конфликтов.
 19. Цели и подходы к ведению спора. Особенности критики в споре. Принципы ведения спора
 20. Модель разрешения конфликтов
 21. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией Деловая беседа. Закономерности аргументации при ведении деловой беседы
 22. Основные характеристики правильной речи и манер делового общения бизнесмена.
 23. Подготовка к деловой беседе. Приемы начала беседы.
 24. Публичные выступления
 25. Деловая дискуссия, деловые совещания и собрания
 26. Деловые переговоры.
 27. Принятие решений и завершение беседы.
 28. Имидж делового человека.
 29. Деловая одежда.
 30. Организация проведения приемов.

8. МЕТОДЫ ОБУЧЕНИЯ

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.

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

В рамках лекционного курса материал излагается в соответствии с рабочей программой. При этом преподаватель подробно останавливается на концептуальных темах курса, а также темах, вызывающих у студентов затруднение при изучении. В ходе проведения лекции студенты конспектируют материал, излагаемый преподавателем, записывая подробно базовые определения и понятия.

В ходе проведения семинарских занятий студенты отвечают на вопросы, вынесенные в план семинарского занятия. Помимо устной работы, проводится защита рефератов по теме семинарского занятия, сопровождающаяся его обсуждением и оценением. Кроме того, в ходе семинарского занятия может быть проведено пилотное тестирование, предполагающее выявление уровня знаний по пройденному материалу.

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

При проведении различных видов занятий используются интерактивные формы обучения:

Занятия	Используемые интерактивные образовательные технологии
Семинарские занятия	Кейс-метод (разбор конкретных ситуаций), дискуссии, коллективное решение творческих задач.

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. — Библиотекаділовоїлюдини
2. Этикет. — М. :Рольф, 1999. — 272 с. — Энциклопедии.
Зарецкая Е. Н. Деловое общение. В 2-х томах : учебник. Т. 2. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Проспект, 2016. — 680 с.
3. Коробейникова Л. С. Деловое общение / Л.С. Коробейникова, О.М. Купрюшина. — Воронеж, 2004. — 57 с.
4. Мальханова И. А. Деловое общение : учеб. пособие / И. А. Мальханова. — 2-е изд., перераб. — М. : Академический проект, 2003. — 224 с
5. Рева В. Е. Деловое общение / В.Е. Рева. — Пенза : ПГУ, 2003. — 240 с.
6. Этикет. — М. : Рольф, 1999. — 272 с. — Энциклопедии.

Дополнительная 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. Игнатъева Е.И. Международный бизнес-этикет. - М.: Вече, 2009.
13. Кипа Л. Правила поведения. Современный этикет. - М.: Астрель, 2010.
14. Ковальчук Э. Основы имиджологии и делового общения. - 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. Имиджология. - 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. 1.Самыгин С.М.Деловое общение: учебное пособие / Самыгин С. М..Руденко А.М..-М.6КНОРУС.-2012.-440с.
38. 2.Кузнецов И.Н. Деловая этика и деловой этикет.-Ростов н/Д:Феникс,2007.-251с.
39. 3.Хміль Ф.І.Ділове спілкування: навчюпосіб.-К.6Академвидав.-2004.-280 с.
40. 4.Палеха Ю.І. Етика ділових відносин:Навч.посіб.-К.:,2008.-356 с.
41. 5.Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування:Навчюпосіб.-К.:Знання.-2006.-291с.
42. Деловое общение.Деловойэтикет:Учеб.пособ/ Автор-составитель И.Н. Кузнецов.- М.: ЮНИТИ-ДАНА.-2005.-431с.
43. 2.Формановская Н.И.Культура общения и речевой этикет.-М.:Икар.-2004.-236 с.
44. 3.Данильчук Л.А.Основы имиджа и этикета:Учеб пособ-К.:Кондор.-234 с.
45. 4. Максвелл Дж.Нет такого понятия как «деловая этика» Мн.:Попурри.-2004.-192 с.

11.МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Учебные занятия проводятся в аудиториях согласно расписанию занятий. При подготовке к занятиям по данной дисциплине используется аудиторный фонд (столы, стулья, дока).

При подготовке и проведении занятий используются дополнительные материалы. Предоставляется литература читального зала библиотеки ГОУК ЛНР «ЛГАКИ им.М.Матусовского». Студенты имеют доступ к ресурсам электронной библиотечной системы Академии.

Информационные технологии и программное обеспечение не применяются.