Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Филиппов Валерий Леонидович
Должность: Ректор
Дата подписания: 19.11.2026 13:21:59
Уникальный программный ключ:
6f08c9f177a45145ce6802379c37a031be0a90d8

МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ КУЛЬТУРЫ И ИСКУССТВ ИМЕНИ МИХАИЛА МАТУСОВСКОГО»

Кафедра теории и истории искусств

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ

Уровень высшего образования – бакалавриат
Направление подготовки – 51.03.06 Библиотечно-информационная деятельность
Профиль - Менеджмент информационной деятельности
Форма обучения – очная, заочная
Год набора - 2022 год

Луганск 2023

Рабочая программа составлена на основании учебного плана с учетом требований ОПОП и ФГОС ВО направлений подготовки 51.03.06 Библиотечно-информационная деятельность Российской Федерации от 06.12.2017 №1182.

Программу разработала Т.А.Шаталова, преподаватель кафедры теории и истории искусств

Рассмотрено на заседании кафедры теории и истории искусств (Академии Матусовского)

Протокол № 8 от 15.03.2023 г.

Заведующий кафедрой И.Н. Цой

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Дисциплина «Деловой этикет» является факультативной частью дисциплин ОПОП ФГОС ВО, (уровень бакалавриата) и предназначена для студентов 1 курса 51.03.06 Библиотечно-информационная деятельность Академии Матусовского. Дисциплина реализуется кафедрой теории и истории искусств.

Дисциплина логически и содержательно-методически взаимосвязана с дисциплиной «Русский язык и культура речи», «Этика и эстетика» прохождении практики: преддипломной подготовке к государственной итоговой аттестации.

Содержание дисциплины «Деловой этикет» способствует формированию у студентов навыков деловых коммуникаций, подготовке студентов к профессиональной деятельности, обеспечивая развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений и лидерских качеств.

Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: аудиторные занятия, самостоятельная работа студентов.

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

- устная работа (устный опрос, сообщения по результатам самостотятельной работы);
- письменная работа (подготовка реферата, тестирование, письменный опрос на вопросы по теме).

Итоговый контроль осуществляется в форме зачета в первом семестре на первом курсе обучения.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 2 з.е., 72 часа. Программой дисциплины предусмотрены:

очная форма обучения - практические занятия (40 ч.), самостоятельная работа (32 ч.);

заочная форма обучения - практические занятия (4 ч.), самостоятельная работа (68 ч.);

2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель преподавания дисциплины: сформировать способность осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде основываясь на по нятия и принципы деловой этики, морали и этикета, а так же освоить коммуникативную компетентность для осуществления профессиональной деятельности.

Задачи изучения дисциплины:

- сформировать необходимые представления об этике и морали;
- изучение этических норм в деловом общении;
- изучение требований к деловой и письменной коммуникации, а так же применение на практике;
- навык ведения и подготовки к переговорам, совещаниям;
- освоение особенностей межкультурных коммуникаций;
- усвоение способов предотвращения конфликтных ситуаций;
-сформировать способность осуществлять социальное взаимодействие и реализовать свою роль в команде.

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Курс является факультативной частью дисциплин ОПОП ФГОС ВО, (уровень бакалавриата) подготовки студентов по следующим направлениям подготовки 51.03.06 Библиотечно-информационная деятельность.

Дисциплина логически и содержательно-методически взаимосвязана с дисциплиной «Русский язык и культура речи», «Этика и эстетика».

Освоение дисциплины необходимо при прохождении всех видов практик, при подготовке к государственной итоговой аттестации.

4. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение дисциплины направлено на формирование компетенций в соответствии с ФГОС ВО направления подготовки 51.03.06 Библиотечно-информационная деятельность: УК-3

Универсальная компетенция (УК):

№ компетенции	Содержание компетенции	Индикаторы	Результат обучения
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Осуществляет деловые коммуникации с учетом знаний этических норм и навыков социального взаимодействия	***Знать:*** - основные этические нормы и принципы морали; - основные нормы профессионального этикета; - принципы командной работы на основе социального взаимодействия; - особенности социального взаимодействия с учетом правил коммуникаций. ***Уметь:*** - уметь осуществлять социальное взаимодействие, не зависимо от возраста, статуса, служебного положения и культурных отличий; - работать в коллективе с членами команды, обмениваясь опытом, знаниями и информацией, используя правила социального взаимодействия; - осуществлять деловое общение в ходе публичных выступлений, деловой переписки, электронных коммуникаций реализовывая свою роль в команде для достижения целей команды; - презентовать результаты работы команды с учетом правил этики и коммуникации. ***Владеть:*** -навыком этического разрешения конфликтной ситуации и социального взаимодействия; -навыком аргументированного

			изложения собственной точки зрения, в ходе дисскусий, публичных выступлений; -организация работы в команде с учетом понимания принципов социального взаимодействия; -принципами сотрудничества с членами команды и других структурных подразделений ради поставленной цели и конечного результата реализовывая свою роль в команде.

5. СТРУКТУРА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Названия смысловых модулей и тем	Количество часов					
	дневная форма			заочная форма		
	все го	в том числе		все го	в том числе	
		п	с.р.		п	с.р.
1	2	3	4	5	6	7
Основы этики делового общения						
Тема 1.Основы этики и морали. Этические нормы в деловом общении.	5	4	1	5	1	4
Тема 2. Этика руководителя, стили руководства. Фазы делового общения (перцептивная, коммуникативная и интерактивная).	5	4	1	5	1	4
Средства делового и формы						
Тема 3. Риторика и деловая риторика.	5	2	3	5	-	5
Тема 4. Речевой этикет в деловом общении.	5	2	3	5	1	4
Тема 5.Невербальные коммуникации в структуре делового общения, кинесика и проксемика.	5	2	3	5	1	4
Тема 6. Информационная культура в социальных сетях.	5	2	3	5	-	5
Тема 7.Корпоративная культура: главная цель, задачи, элементы и преимущества.	5	4	1	5	-	5
Тема 8. Деловое общение и его в виды. Фазы делового общения.	5	4	1	5	-	5
Тема 9. Конфликты в деловом общении и возможности их решения.	6	4	2	6	-	6
Тема 10. Формы и средства делового общения (переписка, телефонные разговоры, переговоры, деловые встречи и подготовка к ним).	6	4	2	6	-	6
Имидж делового человека						
Тема 11. Деловой женский дресс-код, аксессуары и украшения. Деловой мужской дресс-код, аксессуары.	5	2	3	5	-	5
Тема 12. Национальные модели деловой этики и этикета.	5	2	3	5	-	5
Тема 13. Столовый этикет.	5	2	3	5	-	5
Тема 14.Этикет, происхождение и история его возникновения.	5	2	3	5	-	5
Итого	**72**	**40**	**32**	**72**	**4**	**68**

6. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Основы этики и морали. Этические нормы в деловом общении.

Успешность делового человека зависит не только от профессиональных умений и навыков, а и от умения устанавливать деловые контакты, поддерживать доброжелательные и эффективные отношения, общаться с разными людьми в культурном, национальном и психологическом аспектах. Умение достойно и уверенно вести себя в обществе всегда считалось чем-то вроде «культурного капитала», дающего человеку шанс на успех. Характеризуя особенность этики, Аристотель говорил, что ее целью являются не знания, а поступки. Не для того человек изучает этику, чтобы узнать, что такое добродетель, а для того, чтобы стать добродетельным. Этические нормы, в которых выражены представления человека о добре и зле, о справедливости и несправедливости, правильности или неправильности поступков, выступают одним из главных регуляторов отношений между людьми. Для каждого общества существует система общепринятых норм, правил, определяющих степень этичности поведения человека в общении. От знания этих норм, умения и навыков их применения зависит успех общения.

Вопросы для обсуждения:

1.Элементы деловой этики: моральные нормы общества, принципы делового общения, межличностных отношений и социального взаимодействия.

2.Понятия профессиональной этики.

Литература: [6, 8].

Тема 2. Этика руководителя, стили руководства. Фазы делового общения (перцептивная, коммуникативная и интерактивная).

Управленческая деятельность направлена на способность осуществлять социальное взаимодействие и реализовать свою роль в команде, на развитие коллективных форм организации и стимулирования труда. В рамках управления должны разумно сочетаться общественные (государственные), коллективные и личные интересы. Обязательным условием выполнения профессиональных обязанностей руководителя является объективное и доброжелательное отношение к личным взглядам, служебным ожиданиям-притязаниям, профессиональному мнению подчиненных. Особое место имеет справедливая материальная и моральная оценка личного вклада каждого работника, трудового коллектива в общее дело. Поэтому необходимо использование соответствующего стиля руководства, учитывая все фазы делового общения.

Вопросы для обсуждения:

1. Стили руководства руководителя.
2. Понятия профессиональной этики руководителя.

Литература: [5, 4].

Тема 3. Риторика и деловая риторика.

Риторика (в переводе с греческого — ораторское искусство) она изучает ораторское искусство, теорию красноречия, способы построения выразительной речи во всех областях речевой деятельности, в разных жанрах письменной и устной речи. Деловая риторика определяется как наука об убедительной и эффективной речи в различных ситуациях делового общения. Тот, кто обладает риторическими навыками и умениями, чувствует себя уверенно в процессе бытового, социального, делового и профессионального общения. Умение выбрать нужные слова, правильно подобранные формы речевого воздействия позволят наладить эффективную работу, без конфликтов и противоречий.

Вопросы для обсуждения:

1. Этика ораторского выступления.
2. Риторика и деловая риторика.

3. Риторические правила и умения.

Литература: [6].

Тема 4.Речевой этикет в деловом общении.

В процессе общения между людьми важнейшую роль играет речевой этикет. Речевой этикет – это словесные формы выражения вежливых отношений, тесно связанные с определёнными ситуациями и обусловленные культурным уровнем, полом, возрастом, степенью родства, знакомства участников коммуникации. Речевой этикет регулирует правила речевого поведения человека в обществе. Позволяет определить регулирующие правила речевого поведения.

Степень владения речевым этикетом определяет степень профессиональной пригодности человека. Владение речевым этикетом способствует приобретению авторитета, порождает доверие и уважение. От того, как выстраивается общение, зависит и настроение, и отношения с людьми, и результаты нашей работы. И конечно же, огромное количество контактов, в которые ежедневно вступает человек, требуют от него выполнения целого ряда условий и правил, позволяющих ему общаться, сохраняя личное достоинство и дистанцию по отношению к другим людям. Как писал Д. Карнеги, «у человека лишь четыре способа общения с миром. Нас оценивают и классифицируют по четырем вещам: что мы делаем, как мы выглядим, что мы говорим и как мы это говорим».

Вопросы для обсуждения:

1. Речевой этикет, как средство коммуникации и установления взаимоотношений.
2. Культура и этика общения речевого общения в деловой среде.

Литература: [5, 9].

Тема 5. Невербальные коммуникации в структуре делового общения, кинесика и проксемика.

Люди общаются между собой не только при помощи слов. Позы, взгляды, жесты, прикосновения – все это также призвано передавать информацию. В совокупности все эти каналы передачи значений образуют невербальную систему коммуникации. В деловом общении большое значение имеет то, как держат себя люди. В процессе взаимодействия людей от 65 % информации передается с помощью невербальных средств: осанки, позы, мимики, жестов человека. Знать и понимать значение невербальных знаков вомногом облегчит процесс взаимодействия, так как особенность невербального языка связана с тем, что его проявление обусловлено импульсами подсознания. Из-за невозможности подделать импульсы этому языку доверяют больше, чем обычному, вербальному, каналу общения.

Вопросы для обсуждения:

1. Элементы невербальной коммуникации.
2. Значение невербальных знаков и проявление их.

Литература: [9, 8].

Тема 6. Информационная культура в социальных сетях.

Сетевой этикет определяет социально приемлемые правила поведения в Интернет сети. Он включает правила самопрезентации, нормы и правила поведения и общепринятые формы самовыражения. Использование сетевого этикета позволит сформировать о себе благоприятное впечатление, не обидеть своих друзей, работодателей, деловых партнеров наладить социальное взаимодействие в ваших социальных сетях. Следует отметить, что в ходе общения в цифровом пространстве необходимо иметь критическое мышление, ценные навыки соблюдения онлайн-безопасности и необходимую личную осведосленность.

Вопросы для обсуждения:

1. Правила поведения и само презентация в сети интернет.

2. Безопасность в цифровом пространстве.

Литература: [1,10,11].

Тема 7.Корпоративная культура: главная цель, задачи, элементы и преимущества.

Корпоративная культура предполагает собой правила и ценности компании, на которых основаны коммуникации между сотрудниками и работа внутри всей организации. Главной целью корпоративной культуры является создание идеального пространства для максимально эффективной работы сотрудников. Корпоративная культура ставит перед собой задачи, в ходе реализаций которых появляются определенные преимущества. Что делает работу в коллективе более комфортной и гармоничной, а главное эффективной.

Вопросы для обсуждения:

1. Значение корпоративной культуры.
2. Корпоративная этика.

Литература: [4, 5].

Тема 8. Деловое общение и его в виды. Фазы делового общения.

Функции общения многообразны и существуют различные основания для их классификации. Успешное деловое общение во многом определяется выбранной стратегией и тактикой общения, умением четко сформулировать цели коммуникации, умение верно определить интересы партнеров, а строгое отношение к использованию языковых средств помогает налаживанию взаимоотношений. Причем правила делового общения определяются видом делового общения, степенью его официальности, целями, задачами конкретной встречи, национальными и культурными традиціями, видами общения и готовностью воспринимать информацию.

Вопросы для обсуждения:

1.Основные виды делового общения и правила поведения.

2. Фазы делового общения и готовность восприятия партнерами друг-друга.

Литература: [7, 8, 5].

Тема 9. Конфликты в деловом общении и возможности их решения.

Основу конфликтных ситуаций в группе между отдельными людьми составляет столкновение между противоположно направленными интересами, мнениями, целями, различными представлениями о способе их достижения. Разработано немало рекомендаций, касающихся различных аспектов поведения людей в конфликтных ситуациях, выбора соответствующих стратегий поведения и средств разрешения конфликта, а также управления ими. В этой связи важно дифференцировать конфликты между собой и уметь грамотно ими управлять.

Таким образом, в конфликтной ситуации или в общении следует использовать такой подход, который в большей степени соответствовал бы конкретным обстоятельствам и при котором вы могли бы чувствовать себя наиболее комфортно. Наилучшими советчиками в выборе оптимального подхода к проблеме разрешения конфликта являются опыт, желание не осложнять ситуацию и не доводить человека до стресса, а прийти к компромисному ршению, которое подойдет для взаимодействующих сторон.

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие конфликта, его типы, структура и этапы.
2. Этапы развития конфликтных ситуаций.
3. Способы избегания конфликтов.

Литература: [7, 8].

Тема 10. Коммуникации в деловом общении (переписка, телефонные разговоры, переговоры, деловые встречи).

Правильно выстроенные коммуникации в деловом общении это залог успеха. Установление контакта с участниками общения считается самым ответственным делом. На этом этапе формируется впечатление о партнере, которое может оказать решающее влияние на весь процесс общения. В ходе установления коммуникации в деловом общении необходимо учитывать формат и способ взаимодействия: переговоры, деловая беседа, совещание, телефонный разговор или оформление документов.

Вопросы для обсуждения:

1. Виды делового общения.
2. Основные этапы деловых переговоров, совещаний, деловых встреч.

Литература: [3, 5, 8].

Тема 11. Деловой женский дресс-код, аксессуары и украшения. Деловой мужской дресс-код, аксессуары.

Выбор одежды должен осуществляться с учетом места встречи и соответствовать формату проводимого мероприятия, встречи и месту его проведения. Дословно дресс-код переводится с английского языка (dress code) как «кодекс одежды». Словосочетание зародилось в Великобритании, откуда и распространилось по всему миру. Дресс - код это не ношение униформы, а соблюдение свода определенных деловых правил, которым необходимо следовать в выборе одежды. Главным требованием при выборе женского делового костюма является использование одежды, которая позволяет выглядеть элегантно, женственно, придерживаясь принципов опрятности и уместности в одежде.

Внешний вид делового мужчины, это фактор определяющий эффективность деловых связей и способствующий созданию необходимой деловой атмосферы. Основными принципами в выборе мужского делового костюма это аккуратность, опрятность и умеренность. Деловой мужчина должен выглядеть уверенным в себе, солидным, надежным, элегантным и аккуратным. В этой связи необходимо обращать внимание на цвет костюма, его фасон, а так же на наличие аксессуаров, учитывая их уместность.

Вопросы для обсуждения:

1. Особенности женского дресс-кода, использования аксессуаров и украшений.
2. Особенность мужского дресс-кода, использования аксессуаров.
3. Ключевые правила в одежде.

Литература: [9].

Тема 12. Национальные модели деловой этики и этикета.

Межкультурная деловая коммуникация является сложным процессом, который осуществляется для установления прочных международных деловых отношений. Участники данного процесса настроены на достижения целей. Определяющими в формировании культуры поведения и правил этикета являются многовековые традиции, национальные и религиозные особенности. Поэтому в каждой стране у каждого народа существуют традиции и обычаи общения и этики. Соблюдение этих правил стало необходимым условием для достижения и делового и личного успеха. В современном мире происходит некое «размывание» национальных границ и возникает формирование единых норм и правил. Однако для гармоничного и комфортного развития международных связей, взаимоотношений в области культуры, науки, образования, ведения бизнеса необходимо учитывать национальные модели деловой этики во время межкультурной деловой коммуникации.

Вопросы для обсуждения:

1. Особенности деловой коммуникации с иностранными партнерами.

2. Межкультурные различия в практике устной и письменной деловой коммуникации.

Литература: [12,13,14].

Тема 13. Столовый этикет.

Столовые приборы на сегодняшний день являются неотемлим атрибутом за столом.

Но так было не всегда. Примечательно, что даже в момент уже существования ложек и вилок люди продолжали употреблять пищу руками, а вилку и ложку использовали в качестве вспомогательных предметов во время приготовления пищи. В ходе эволюции человека, менялись и его привычки и манеры, а так же изменялась форма и предназначение столовых приборов.

Современные правила столового этикета во многом формируются из культуры и дополняются новыми правилами, рождающимися в повседневной практике общения людей за столом. Совместное принятие пищи - это не только насыщение, удовлетворение голода, а и общение людей, а сама пища (еда) в этом общении становится символом взаимного уважения. Поэтому знания правил столового этикета, а также соответствия каждого их приборов тому или иному блюду, помогает спокойно чувствовать себя во время любого застолья.

Вопросы для обсуждения:

1. Правила поведения за столом.
2. Использование столовых приборов.

Литература: [9].

Тема 14. Этикет, происхождение и история его возникновения.

По мнению Джека Николсона, этикет это не абстракция, не излишество, не снобизм, а «это понятный всем язык взаимного уважения». Этикет, хорошие манеры являются своеобразным лифтом, поднимающим человека на более высокие социальные этажи, в более престижные социокультурные группы. Это касается как повседневного этикета общения, так и этикета деловых отношений. Несомненно, знание правил этикета, умение его использовать в различных ситуациях общения является необходимым, неотемлимым атрибутом современного человека.

Вопросы для обсуждения:

1. История возникновение этикета.
2. Основы этикета и его принципы.
3. Виды этикета.
4. Этикет и поведение в различных ситуациях и обстановке.

Литература: [14, 8].

СОДЕРЖАНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Самостоятельная работа студентов обеспечивает подготовку студентов к текущим занятиям и темам. Основными формами самостоятельной работы студентов при изучении дисциплины «Деловой этикет» является работа над темами для самостоятельного изучения, подготовка и оформление заданий и творческих работ. В том числе подготовка, сбор, систематизация, обобщение учебного материала для подготовки к семинарским занятиям.

СР включает следующие виды работ:

- работа с учебным материалом, полученным в ходе аудиторных занятий;
- выполнение домашнего задания в виде подготовки рефератов к изучаемой теме;
- изучение материала, вынесенного на самостоятельную проработку;
- подготовка к семинарским занятиям;
- подготовка к зачету.

7.1. Темы и задания для самостоятельных занятий

1. История возникновения в различных странах
2. История возникновения столовых приборов.
3. Виды дресс-кода в одежде и его применение.
4. Правила ведения дискуссии, коммуникационные барьеры.
5. Виды конфликтов: по целям, количеству вовлеченных участников, по характеру и по продолжительности.
6. Проблема лидерства в коллективе. Основные типы лидеров.
7. Сетевой этикет достоинства и недостатки.
8. Причины и предпосылки конфликта в коллективе.
9. Важность соблюдения делового и речевого этикета во время переговоров с партерами.
10. Этические проблемы современного общества.
11. Этикет деловой переписки.

8. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ СТУДЕНТОВ.

8.1. ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ

1. Важность соблюдения этики и морали в деловых коммуникациях.
2. Стили руководства: этическое измерение и эффективность.
3. Этика ораторского выступления.
4. Доказательство и аргументация в деловом взаимодействии.
5. Правила и ошибки аргументации.
6. Особенности национальных норм этикета.
7. Понятие конфликта, его типы, структура и этапы.
8. Важность этикета в социальных сетях, основные правила сетевого этикета.
9. Этика управления и стили руководства. Этический аспект и эффективность управления.
10. Этические аспекты конфликтного взаимодействия.
11. Личные качества делового человека.
12. Развитие и установление деловой этики в России.
13. Этика деловой беседы.
14. Критика в деловой коммуникации.
15. Роль и значение моральных кодексов в профессиональной деятельности человека.
16. Проксемика и кинесика в деловом общении.

17. Самоорганизация личности в деловом общении.

8.2. ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

1. Какие науки изучают невербальные средства общения, перечислите их и поясните, что является областью их знаний?

2. Какое качество демонстрирует умение при общении определять необходимую меру в выражениях и поступках, в проявлении интереса к партнеру в процессе общения? Дайте название этому качеству и поясните свой ответ.

3. В коллективе возникла конфликтная ситуация из-за разных взглядов на решение проблемы. Как наиболее оптимально можно урегулировать возникшие разногласия.

4. Найдите ошибки, которые были допущены при знакомстве.

Вы собрали для презентации своей компании представителей разных фирм и организаций. Участниками стали руководители организаций, их сотрудники и представители прессы. Для эффективности проведения мероприятия вам необходимо всех познакомить. На мероприятии присутствовал молодой сотрудник вашей фирмы, который мало кого знает, для решения этой проблемы вы решили познакомить его с более взрослыми коллегами, представив его старшим и опытным членам вашей компании. Так же на встречу был приглашен новый сотрудник, с которым не все знакомы, поэтому ему были представлены все коллеги. Практически все участники в ходе мероприятия смогли познакомиться с представителями других организаций, представляясь друг другу по имени и отчеству.

5. В каком году _____и по поручению кого _____в России был издан учебник по правилам поведения под названием_____.

6.Разрастание, эскалация конфликта происходит в определенной последовательности. Установите правильную последовательность, указав название конфликтов. Какие возможны в последствие ситуации?

7. Структуру общения характеризует три взаимосвязанных стороны: коммуникативная, интерактивная и перцептивная. Какая из них отвечает за процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установлению на данной почве взаимопонимания? Какие еще есть стороны общения, и какие функции они выполняют?

8. Вам на деловой встрече дали визитку, вы для того, чтобы не потерять ее бережно и быстро прячете в свой карман. Правильным ли был порядок действий в данном случае?

9. У вас предстоит важная деловая встреча или переговоры с последующим заключением договоров, какому стилю в одежде отдадите предпочтение? (Business formal, Smart casual, Casual)?

10. Этика делового общения является важным условием для формирования общения в деловой среде. Перечислите компоненты, которые она должна включать.

11. Выберите наиболее подходящий женский костюм для деловых встреч.

1. Костюм строгого кроя, однотонного цвета, блузка приближена к мужской рубашке.

2. Костюмы любого цвета и различных фасонов, платья из тонких, воздушных тканей.

3. Костюм любого кроя, главное, чтобы он был к лицу.

12. Кому принадлежит право подать руку для приветствия, в случае если взаимодействие происходит между двумя мужчинами один из которых выше по статусу и старше по возрасту?

13. Что называется корпоративной культурой? Дайте определение.

14. Наиболее распространенной формой приветствия считается рукопожатие.

Какое положение руки, протянутой для приветствия, отражает доминирующее положение? Как необходимо подавать руку для приветствия?

15. Установите связь между терминами и определениями	
1.Культура	А. Это сущностная характеристика человека, связанная с чисто человеческой способностью целенаправленного преобразования окружающего мира, в ходе которого создается искусственный мир вещей, символов, а так же связей и отношений между людьми
2.Общение	Б. Представляет собой социально обусловленный процесс обмена мыслями и чувствами между людьми в различных сферах
3.Коммуникация	В. Изучает мораль и нравственность их принципы, развитие, нормы и роль в обществе.
4.Этика	Г. Представляет собой социально обусловленный процесс обмена мыслями и чувствами между людьми в различных сферах их познавательной, трудовой и творческой сферах, реализуемые главным образом при помощи вербальных средств коммуникации

16. Приведите пример действий, которые могут считаться моветоном, и поясните это понятие.

Слово «моветон» образовано от французского сочетания mauvais ton, которое в переводе означает дурной тон. Моветон означает поведение или действие, которое считается неуместным или неприличным, некорректным в определённой социальной ситуации. Может задеть чувства других или вызвать негативные реакции со стороны окружающих. Примерами таких действий могут быть:

17. Результат работы коллектива во многом зависит от работы всех членов команды. Какие навыки являются наиболее важными при работе в коллективе (личные способности, талант, профессионализм, командная работа). Поясните свой выбор.

18. Какие особенности и отличия в поведении могут присутствовать у представителей различных культур, требующие особого внимания в деловой среде во время межкультурных и кросс культурных коммуникаций? Перечислите примеры таких особенностей и отличий.

19. Какой из столовых приборов с древности считался одним из популярных и ценных подарков во многих странах? Приведите примеры.

20. Коммуникации лежат в основе общения и делового общения. Интерактивная модель коммуникативного процесса представляется последовательно выстроенными этапами. Перечислите их. В результате чего может произойти, сбой коммуникаций.

21. Составляющей делового общения является деловая беседа, в ходе которой зачастую необходимо донести до аудитории свое мнение, идеи, аргументы. Какой должен быть выстроен порядок аргументов для увеличения их убедительности?

8.3. ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ.

1. Что такое этикет, перечислите виды этикета.
2. Соблюдение правил этикета это знание правил этикета или модель и стратегия поведения?
3. Этика и мораль делового общения.
4. Этикет, история происхождения, виды этикета.
5. Самоорганизация личности и тайм-менеджмент в деловых коммуникациях?
6. В чем заключаются особенности межкультурных коммуникаций?
7. Чем обусловлены национальные модели деловой этики?
8. Причины возникновения конфликтов и способы их решения?
9. Способы и правила приветствий, представлений в деловом общении.
10. Назовите основные характеристики делового общения.
11. Каким образом формируются коммуникации в деловом общении, особенности и правила?
12. В чем разница между вербальной и невербальной видами коммуникаций?
13. Какие основные эмоции можно увидеть благодаря мимическим реакциям?
14. Перечислите правила информационной культуры в социальных сетях.
15. Имидж делового человека.
16. Корпоративная культура компании и этика взаимоотношений.
17. Перечислите составляющие мужского и женского делового костюма.
18. История столовых приборов, столовый этикет.
19. Важность владения речевым этикетом в деловом общении
20. Барьеры и ошибки в коммуникации: причины их возникновения.
21. Правила применения столовых приборов за столом?
22. В чем отличия между устными и письменными коммуникациями?
23. Знаки внимания при общении.

9. МЕТОДЫ ОБУЧЕНИЯ

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

- методы IT – использование Internet-ресурсов для расширения информационного поля и получения профессиональной информации;
- 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 семинарских занятий, участии в них, а также посредством самостоятельной работы с рекомендованной литературой.

В рамках семинарских занятий 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 семинарских занятий 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 оцениванием. 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: семинарские занятия, самостоятельная работа студентов.

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.

10. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ СТУДЕНТОВ

Оценка	Характеристика знания предмета и ответов
Критерии оценивания устного опроса в ходе собеседования	
отлично (5)	Студент в полном объеме владеет материалом по изучаемой теме. 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 (4)	Студент знает материал по изучаемой теме, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок.
удовлетворительно (3)	Студент не в полном объеме знает материал по изучаемой теме, допускает неточности, недостаточно четкие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.
неудовлетворительно (2)	Студент не знает значительной части материала по изучаемой теме. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы.
Критерии оценивания реферата	
отлично (5)	Реферат демонстрирует последовательное, логичное и доказательное раскрытие заявленной темы, студент использует ссылки на использованную и доступную литературу, в том числе электронные источники информации. Каждый из цитируемых литературных источников имеет соответствующую ссылку. Работа демонстрирует глубокие знания студента, овладевшего элементами компетенции «знать», «уметь» и «владеть», проявившего всесторонние и глубокие знания программного материала по дисциплине. Продемонстрированы творческие способности в понимании, изложении и практическом использовании усвоенных знаний.
хорошо (4)	Реферат показывает недостаточно последовательное и не всегда логичное раскрытие заявленной темы. Студент не в полной мере показывает уровень изученности учебной литературы, в том числе электронные источники информации. Используемые цитируемые литературные источники имеют соответствующую ссылку. Работа демонстрирует достаточный уровень знаний студента, овладевшего элементами компетенции «знать» и «уметь», проявившего полное знание программного материала по дисциплине, обнаружившего стабильный характер знаний и умений и способного к их самостоятельному применению и обновлению в ходе последующего обучения и практической деятельности.
удовлетворительно (3)	В реферате допускаются неточности, недостаточно четкие формулировки, непоследовательность в излагаемых положениях. Студент недостаточно владеет умениями и навыками при работе с рекомендуемой литературой, мало или совсем не использует ссылки на доступную литературу, в том числе электронные источники

	информации. Работа демонстрирует низкий уровень знаний студента, овладевшего элементами компетенции «знать», т.е. проявившего знания основного программного материала по дисциплине в объеме, необходимом для последующего обучения и предстоящей практической деятельности, знакомого с основной рекомендованной литературой. Допущены неточности в ответе на поставленные вопросы и задания, но в основном обладают необходимые знаниями для их устранения при корректировке со стороны преподавателя. В оформлении допущены ошибки и несоответствия требованиям, предъявляемым к данному виду работ.
неудовлетворительно (2)	Реферат демонстрирует неудовлетворительный уровень знаний студента, не овладевшему ни одним из элементов компетенции, т.е. обнаружившего существенные пробелы в знании основного программного материала по дисциплине, допустившему принципиальные ошибки при применении теоретических знаний, которые не позволяют ему продолжить обучение или приступить к практической деятельности без дополнительной подготовки по данной дисциплине. Реферат не соответствует требованиям, предъявляемым к данному виду работ.
Критерии оценивания тестовых заданий	
отлично (5)	Студент ответил на 85-100% вопросов.
хорошо (4)	Студент ответил на 84-55% вопросов.
удовлетворительно (3)	Студент ответил на 54-30% вопросов.
неудовлетворительно (2)	Студент ответил на 0-29% вопросов.
Критерии оценивания ответа на зачете	
Зачтено	Студент показывает знание учебного материала по дисциплине в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей профессиональной деятельности. Дает четкие ответы на вопросы к зачету. Справлялся в течение семестра с выполнением заданий, предусмотренных программой. В ходе ответа допускает незначительные неточности. Студент посещал все занятия, активно участвовал в обсуждении вопросов в ходе семинарских занятий. Свободно владеет основным материалом по программе дисциплины, основными понятиями и категориями курса. Демонстрирует сформированные навыки и практические умения социального взаимодействия.
Незачтено	Студент при ответе на заданные вопросы не способен показать знания основных вопросов дисциплины, он не владеет основными категориями и понятиями дисциплины, а также практическими умениями и навыками социального взаимодействия.

11. МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ, УЧЕБНАЯ И РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная литература:

1. Тимофеев, М. И. Деловые коммуникации. Учебное пособие / М.И. Тимофеев. - М.: РИОР, Инфра-М, 2016. - 128 с.
2. Шарухин, А.П. Психология делового общения / А.П. Шарухин. - М.: Академия (Academia), 2016. - 721 с.
3. Кузнецов, И. Н. Деловое письмо / И.Н. Кузнецов. - М.: Дашков и Ко, 2017. - 196 с.
4. Зарецкая, Е. Н. Деловое общение. Учебник. В 2 томах. Том 2 / Е.Н. Зарецкая. - М.: Проспект, 2016. - 680 с.
5. Алексина, Т. А. Деловая этика. Учебник / Т.А. Алексина. - М.: Юрайт, 2016. - 386 с.
6. Кафтан, В. В. Деловая этика. Учебник и практикум / В.В. Кафтан, Л.И. Чернышова. - М.: Юрайт, 2016. - 302 с.
7. Столяренко, Л. Д. Психология делового общения. Шпаргалка. Учебное пособие / Л.Д. Столяренко. - М.: РГ-Пресс, 2016. - 256 с.
8. Егоров, В. П. Этика деловых отношений : учеб. пособие / В. П. Егоров. — М. : Юридический институт МИИТа, 2016. — 142 с.
9. Деловой этикет : учеб. пособие / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Урал. федер. ун-т. – Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2017. – 168 с.
10. Мамина, Р.И. Этикет и его измерения в информационном обществе // Информационное общество: образование, наука, культура и технологии будущего. 2018 Вып. 2. С.204-216.
11. Лукина О.В. Цифровой этикет. Как не бесить друг друга в интернете. М.:Эксмо, 2020. 210 с.
12. Алесинская Т.В., Дейнека Л.Н., Проклин А.Н., Фоменко Л.В., Татарова А.В. и др.; Менеджмент организации. Учеб. Пособие. Под общей ред. В.Е. Ланкина. - Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2010. - 304 с.
13. Беседа на тему: «Национальные особенности делового этикета» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.sguor.ru/stud/dok%20stud/Беседа%20на%20тему%20Национальные%20особенности%20делового%20этикета.pdf.
14. Подопригора, М.Г. Деловая этика: Учебное пособие. Таганрог: Изд-во ТТИ ЮФУ, 2012. – 116 с. 9. Солоницина, А.А. Профессиональная этика и этикет: Учебное пособие

Дополнительная литература:

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Лыткина, О. И. Культура речи и деловое общение. Сборник упражнений. Учебное пособие / О.И. Лыткина, Л.В. Селезнева. - М.: РГСУ, 2013. - 168 с.

12. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Учебные занятия проводятся в аудиториях согласно расписанию занятий. Для проведения лекционных и семинарских занятий используются специализированное оборудование, учебный класс, который оснащён аудиовизуальной техникой для показа лекционного материала и презентаций студенческих работ.

Для самостоятельной работы студенты используют литературу читального зала библиотеки Академии 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.