

**Министерство науки и высшего образования РФ  
Арктический государственный институт культуры и искусств  
Кафедра культурологии и социально-культурной деятельности**



**Рабочая программа дисциплины  
«Этикет делового общения»**

Направление подготовки: 51.03.03. Социально-культурная деятельность

Профиль подготовки: Проектный менеджмент в социально-культурной  
деятельности

Квалификации выпускника – бакалавр

Форма обучения: очная, заочная

Составитель: Заярная Л.Д., к. филос. н., доцент

**Якутск**

**2023**



## 1. ВВЕДЕНИЕ

### 1.1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ КУРСА

**Цель дисциплины** - освоение студентами правил и принципов этикета и протокола в сфере деловых контактов в интересах плодотворного, рационального делового общения, так как в условиях мирового рынка владение эффективными правилами поведения значительно повышает конкурентоспособность специалиста.

В результате изучения дисциплины студент должен:

**знать:**

-особенности, правила и приемы социального взаимодействия в команде;

-особенности поведения выделенных групп людей, с которыми осуществляет взаимодействие, учитывать их в своей деятельности;

-основные теории мотивации, лидерства; стили лидерства и возможности их применения в различных ситуациях;

**уметь:**

-организовать собственное социальное взаимодействие в команде;

-определять свою роль в команде;

-принимать рациональные решения и обосновывать их;

-планировать последовательность шагов для достижения заданного результата;

**владеть:**

-навыками организации работы в команде для достижения общих целей;

-навыками аргументированного изложения собственной точки зрения, ведения дискуссии и полемики.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций

Наименование компетенции	Код
--------------------------	-----

	компетенции
Осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3

## 1.2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Этикет делового общения» входит в вариативную часть учебного плана направления подготовки 51.03.03. Социально-культурная деятельность и является дисциплиной по выбору. Изучение курса тесно связано с освоением таких дисциплин ОПОП, как: История, Русский язык и культура речи, История и теория социально-культурной деятельности, Основы сценической речи и др.

## 2. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Очная форма обучения

Наименование раздела, темы	Количество часов					
	Всего	в том числе по видам учебных занятий				
		Аудиторные			Самостоятельная работа	Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен)
лекции	Практические занятия Лабораторные занятия	Семинарские занятия				
1	2	3	4	5	6	7
Тема 1. Введение. Этикет и протокол делового общения как феномен	8	2		2	4	
Тема 2. Культура делового общения	10	2		2	6	
Тема 3. Этикет ведения деловой беседы	8	2	2		4	
Тема 4. Этикет ведения переговоров	8	2		2	4	
Тема 5. Этикет деловой переписки	10	2	2		6	

Тема 6. Этикет публичных выступлений	12	4	2	2	4	
Тема 7. Этикет служебных отношений	8	2	2		4	
Тема 8. Национальные особенности этикета делового общения.	8	2	2		4	
Всего в ЗЕ	72/ 2	18	10	8	36	зачет

### Заочная форма обучения

Наименование раздела, темы	Количество часов					
	Всего	в том числе по видам учебных занятий				
		Аудиторные			Самостоятельная работа	Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен)
		лекции	Практические занятия Лабораторные занятия	Семинарские занятия		
1	2	3	4	5	6	7
Тема 1. Введение. Этикет и протокол делового общения как феномен	8	1			7	
Тема 2. Культура делового общения	10	1			9	
Тема 3. Этикет ведения деловой беседы	8			1	7	
Тема 4. Этикет ведения переговоров	8		1		7	
Тема 5. Этикет деловой переписки	10			1	9	
Тема 6. Этикет публичных выступлений	12		1		11	
Тема 7. Этикет служебных отношений	8	1			7	
Тема 8. Национальные особенности этикета делового	8	1			7	

общения.						
Всего	72 2 з.е	4	2	2	60	Зачет 4
Всего в ЗЕ	.					

## 2.1.СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№	Наименование раздела, темы и содержание	Вид учебного занятия	Количество часов
	<p>Тема 1. Введение. Этикет и протокол делового общения как феномен</p> <p>Введение в учебную дисциплину: цель, задачи, предмет и основное содержание дисциплины, ее место и роль в системе подготовки специалиста. Общение – основа делового общения. Понятие делового общения. Виды и уровни общения. Содержание, цели и средства общения. Перцептивная, интерактивная, коммуникативная стороны общения. Соотношение личностных и социальных аспектов общения. Коммуникативный процесс. Структурные элементы коммуникации. Соотношение вербальной и невербальной сторон коммуникации.</p> <p>Этапы общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение вопросов и проблем, принятие решения, выход из контакта.</p> <p>Деловой этикет. Основные принципы и нормы делового общения. Понятия этики, морали, этикета, менталитета в деловом общении.</p>	<p>Лекции</p> <p>Семинар</p>	<p>2</p> <p>2</p>
	<p>Тема 2. Культура делового общения</p> <p>Речевая этика в деловом общении. Понятие культуры речи. Коммуникативные качества речи. Виды речи. Вербальная и невербальная речь. Литературный язык и его нормативность. Общеупотребительная лексика. Профессионализмы. Диалектизмы. Жаргонизмы. Терминологическая лексика.</p> <p>Функциональные стили речи и их зависимость от ситуаций общения. Темп, тон, интонации</p>	<p>Лекции</p> <p>Семинар</p>	<p>2</p> <p>2</p>

<p>речи.</p> <p>Невербальная речь. Мимика, жесты, поза и их роль в деловом общении. Национальные особенности невербальной речи.</p> <p>«Созидательное слушание», его эффективность в деловом общении. Умение слушать, соблюдение принципов хорошего слушания. Основные условия и приемы рефлексивного слушания.</p> <p>Суть и роль имиджа делового человека в деловом общении. Характеристика компонентов имиджа. Внешний вид делового мужчины. Внешний вид деловой женщины.</p>		
<p>Тема 3. Этикет ведения деловой беседы</p> <p>Место беседы в деловом общении, ее роль в получении информации. Виды бесед. Основы этикета ведения беседы: риторика, логика, и философия, индивидуальная и социальная психология. Цели и функции деловой беседы.</p> <p>Структура деловой беседы. Основные фазы деловой беседы. Предварительный анализ, подготовка и планирование, начало, передача информации, аргументация, нейтрализация замечаний собеседника, принятие решения и завершение беседы. Причины, затрудняющие передачу информации (информационные барьеры). Устранение непонимания.</p> <p>Аргументация убеждения. Классификация аргументов. Законы аргументации и убеждения. Закон встраивания. Закон общности языка мышления. Закон объективности и доказательности. Закон диалектичности. Закон демонстрации равенства и уважения. Закон авторитета. Закон постепенности. Закон обратной связи. Закон этичности.</p> <p>Искусство и этикет спора. Факторы, влияющие на характер спора. Формы проведения спора. Поведение участников и приемы воздействия на них. Некорректные приемы. Этикет взаимоотношений с «трудным собеседником»</p>	<p>Лекции</p> <p>Пр. занятие</p>	<p>2</p> <p>2</p>
<p>Тема 4. Этикет ведения переговоров</p> <p>ведения переговоров. Низкая эффективность стратегии поведения в спорных вопросах.</p>	<p>Лекции</p> <p>Пр. занятие</p>	<p>2</p> <p>2</p>

	<p>Максимально эффективные переговоры. Тактические действия в переговорах.</p> <p>Организация ведения деловых переговоров. Формирование делегации. Определение места и времени проведения переговоров. Подготовка помещения. Рассадка за столом. Запись беседы (протокол). Техника ведения переговоров. Использование аргументации. Завершение переговоров.</p> <p>Этикет переговоров по протоколу.</p> <p>Правила конструктивной критики партнера.</p> <p>Конфиденциальные ситуации в переговорах. Поводы и причины конфликтов: распределение ресурсов, различия в целях и задачах, способах достижения целей, неудовлетворительные коммуникации, различия в психологических особенностях. Функции конфликтов, негативные и позитивные. Стратегия и этикет поведения в конфликтной ситуации. Пути предотвращения и разрешения конфликта. Конкуренция. Сотрудничество. Уклонение. Приспособление. Компромисс. Последствия конфликтов в деловых переговорах для организации.</p>		
	<p>Тема 5. Этикет деловой переписки</p> <p>Виды официальной корреспонденции. Официальная переписка между государственными организациями различных стран. Деловые (коммерческие) письма. Виды деловых писем: письмо-просьба, письмо-извещение, письмо-отказ, письмо-напоминание, письмо-подтверждение, письмо-претензия, письмо-извинение, гарантийное письмо, циркулярные письма. Общие правила оформления официальной корреспонденции (обращение, комплимент, подпись, дата, адрес). Конверт и оформление текста письма. Особенности структуры письма и реквизитов. Основные правила этикета деловой переписки</p>	<p>Лекции</p> <p>Пр. занятие</p>	<p>2</p> <p>2</p>
	<p>Тема 6. Этикет публичных выступлений</p> <p>Виды выступлений по назначению: публичные, информационно-разъяснительные, коммуникативные. Классификация авторских выступлений в деловом общении: социально-</p>	<p>Лекции</p> <p>Семинар</p> <p>Пр.занятие</p>	<p>4</p> <p>2</p> <p>2</p>

<p>политические, академические, судебные, социально-бытовые, парламентские, дипломатические, военные, торговые, лекционно-пропагандистские, диалогические. Их отличительные особенности в соблюдении этикета. Учет факторов, влияющих на действенность общения. Состав аудитории. Содержание и характер выступления. Уровень подготовленности и самооценка докладчика. Принципы речевого воздействия: доступность, ассоциативность, экспрессивность, интенсивность. Роль коммуникационных эффектов в публичном выступлении. Способы повышения эффективности воздействия на аудиторию. Подготовка к публичному выступлению. Определение темы и постановка цели. Сбор и изучение информации. Выработка собственной позиции. Подготовка плана и репетиция выступления. Оценка аудитории и условий встречи. Соблюдение общих правил этикета делового общения.</p>		
<p>Тема 7. Этикет служебных отношений</p> <p>Отношения руководитель – подчиненный. Нравственные эталоны и образцы поведения руководителя. Этикет приема посетителей. Этикет приема на работу и увольнения. Этические нормы и принципы делового общения секретаря, подчиненных и руководителя. Этикет делового общения «по горизонтали». Этические нормы внутри групповых отношений. Деловое общение как форма создания приятного морально-психологического климата в коллективе. Корпоративные праздники. Деловые подарки. Негативные последствия нарушения этических норм членами коллектива и руководителем и их преодоление. Этикет проведения делового совещания. Виды деловых совещаний. Подготовка и проведение совещания. Место и время проведения совещания. Создание комфортных условий проведения. Продолжительность (соблюдение регламента) совещания. Применение оргтехники. Конструктивная и совещательная роль участников совещания. Классификация участников совещания. Формы общения и поведения с различными типами участников</p>	<p>Лекции</p> <p>Пр. занятий</p>	<p>2</p> <p>2</p>



	<p>делового совещания. Роль лица ведущего совещание. Этические нормы взаимодействия ведущего и участников. Деловые дискуссии и методы их ведения. Роль юмора на деловом совещании. Этикет ведения телефонных переговоров. Требования, предъявляемые к телефонному разговору. Основные элементы композиции разговора по телефону. Правила телефонных переговоров.</p>		
	<p>Тема 8. Национальные особенности этикета делового общения.</p> <p>Основа национальных особенностей общения: уважение к старшим, семейная мораль, патриотизм, коллективизм, трудолюбие и отношение к богатству. Особенности общения различных наций. Религиозные воззрения. Влияние исторической судьбы. Этноэтикет. Специфика национальных институтов нравственности. Моральная психология народа. Нравственный опыт народа.</p> <p>Этикет делового общения в европейских странах. Этикет делового общения в Соединенных Штатах Америки. Этикет делового общения в Латинской Америке. Этикет делового общения в Китае, Японии, Корее. Этикет делового общения в арабских странах. Этикет делового общения в России.</p> <p>Заключение. Обзор изученного материала. Перспективы развития учебной дисциплины. Пути дальнейшего самостоятельного совершенствования знаний. Рекомендации по подготовке к зачету.</p>	<p>Лекции</p> <p>Пр. занятий</p>	<p>2</p> <p>2</p>

### **3.ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Фонд оценочных средств для текущего контроля и промежуточной аттестации, являясь структурной частью прилагается к рабочей программе дисциплины.

#### **3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.**

Индекс компетенции	Расшифровка компетенции	Показатель формирования компетенции для данной дисциплины	Оценочные средства
УК-3	Осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.	<p>Знать особенности, правила и приемы социального взаимодействия в команде;</p> <p>-особенности поведения выделенных групп людей, с которыми осуществляет взаимодействие, учитывать их в своей деятельности;</p> <p>основные теории мотивации, лидерства; стили лидерства и возможности их применения в различных ситуациях.</p>	<p>Семинары 1-4 Пр. занятия 1-5, решение ситуационных задач 1-12</p> <p>Тесты:1,2</p> <p>Темы письменных работ: варианты 1,4,6</p> <p>Эссе:1-10</p>
		<p>Уметь: организовать собственное социальное взаимодействие в команде; определять свою роль в команде; принимать рациональные решения и обосновывать их; планировать последовательность шагов для достижения заданного результата.</p>	<p>Семинары 1-4 Пр. занятия 1-5, решение ситуационных задач 1-12</p> <p>Тесты:1,2</p> <p>Темы письменных работ: варианты 1,4,6</p> <p>Эссе:1-10</p>
		<p><b>Владеть</b></p> <p>Владеть: навыками организации работы в команде для достижения общих целей; навыками аргументированного изложения собственной точки зрения, ведения</p>	<p>Семинары 1-4 Пр. занятия 1-5, решение ситуационных задач 1-12</p> <p>Тесты:1,2</p> <p>Темы письменных работ: варианты 1,4,6</p> <p>Эссе:1-10</p>

		дискуссии и полемики.	
--	--	-----------------------	--

### 3.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Компетенции	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения			
		неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
УК-3. Осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Знать: -особенности, правила и приемы социального взаимодействия в команде; -особенности поведения выделенных групп людей, с которыми осуществляет взаимодействие.	Не знает, допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно с небольшими замечаниями	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Уметь: -организовать собственное социальное взаимодействие в команде;  Уметь: организовать собственное социальное взаимодействие в команде; определять	Частичные умения, допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений

	<p>свою роль в команде; принимать рациональные решения и обосновывать их; планировать последовательность шагов для достижения заданного результата. -определять свою роль в команде.</p>				
	<p>Владеть: навыками организации работы в команде для достижения общих целей; навыками аргументированного изложения собственной точки зрения, ведения</p>	<p>Низкий уровень владения допускает грубые ошибки</p>	<p>Демонстрирует частичные владения навыками без грубых ошибок</p>	<p>Владеет базовыми приемами</p>	<p>Демонстрирует владение на высоком уровне</p>

### 3.3. Планы семинарских занятий

#### Семинар 1. Этикет и протокол делового общения (2 часа)

##### Вопросы

1. Понятия «этикет», «деловой этикет».
2. Основные принципы и нормы делового общения.
3. Понятия этики, морали, этикета, менталитета в деловом общении.
4. Значение этикета в деловых отношениях
5. Критика и сплетни на работе.
6. Швейцарский писатель И.Лафатер утверждал: «Хочешь быть умным? Научись разумно спрашивать, внимательно слушать, спокойно

отвечать и переставать говорить тогда, когда тебе уже нечего сказать!» Какие нормы и требования делового этикета заключены в этих словах?

#### Литература к семинарским занятиям и самостоятельной работе

1. Кузнецов, И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс] : учебное пособие / И.Н. Кузнецов. — Электрон. дан. — Москва : Дашков и К, 2017. — 524 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/93544>. — Загл. с экрана.
2. Кукушин, В. С. Деловой этикет : учебное пособие : для студентов, обучающихся по специальностям "Менеджмент", "Социальная работа", "Референт-переводчик". - Изд. 3-е, испр. и доп. - Москва ; Ростов-на-Дону : МарТ, 2008. - 295 с. - (Новые технологии)
3. Алехина, И. Имидж и этикет делового человека / Ия Алехина ; Акад. нар. хоз-ва при Правительстве Рос. Федерации. - Москва : Дело, 2001. - 111, [1] с.
4. Виговская М.Е. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / М.Е. Виговская. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 144 с. — 978-5-394-02409-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75205.html>
5. Власова, Т. И. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма : учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм" / Т. И. Власова, А. П. Шарухин, М. М. Данилова. - 2-е изд., стер. - Москва : Академия, 2008. - 255, [1] с.
6. Власова, Т. И. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма : учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм" / Т. И. Власова, А. П. Шарухин, М. М. Данилова. - 2-е изд., стер. - Москва : Академия, 2008. - 255, [1] с.
7. Стеблецова, Н. Н. Культура делового общения в сфере управления : учебное пособие для бакалавров / Н. Н. Стеблецова ; ФГБОУ ВПО "Орлов. гос. ин-т искусств и культуры". - Орел, 2013. - 89 с.
8. Шеламова, Г. М. Этикет делового общения : учеб. пособие для образоват. учреждений нач. проф. образования / Г. М. Шеламова. - М. : Академия, 2005. - 187, [1] с. - (Учебное пособие) (Федеральный комплект учебников) (Профессиональное образование)

#### Семинар 2. Культура делового общения (2 часа)

1. Понятие культуры речи.
2. Виды речи. Вербальная и невербальная речь.
3. Литературный язык. Общеупотребительная лексика.

4. Морально-нравственные основы культуры делового общения
5. Суть и роль имиджа делового человека в деловом общении.
6. Факторы формирования негативного и позитивного рабочего имиджа
7. Внешний вид делового мужчины.
8. Внешний вид деловой женщины.

#### Литература к семинарским занятиям и самостоятельной работе

1. Кузнецов, И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс] : учебное пособие / И.Н. Кузнецов. — Электрон. дан. — Москва : Дашков и К, 2017. — 524 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/93544>. — Загл. с экрана.
2. Кукушин, В. С. Деловой этикет : учебное пособие : для студентов, обучающихся по специальностям "Менеджмент", "Социальная работа", "Референт-переводчик". - Изд. 3-е, испр. и доп. - Москва ; Ростов-на-Дону : МарТ, 2008. - 295 с. - (Новые технологии)
3. Алехина, И. Имидж и этикет делового человека / Ия Алехина ; Акад. нар. хоз-ва при Правительстве Рос. Федерации. - Москва : Дело, 2001. - 111, [1] с.
4. Виговская М.Е. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / М.Е. Виговская. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 144 с. — 978-5-394-02409-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75205.html>
5. Власова, Т. И. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма : учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм" / Т. И. Власова, А. П. Шарухин, М. М. Данилова. - 2-е изд., стер. - Москва : Академия, 2008. - 255, [1] с.
6. Власова, Т. И. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма : учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм" / Т. И. Власова, А. П. Шарухин, М. М. Данилова. - 2-е изд., стер. - Москва : Академия, 2008. - 255, [1] с.
7. Стеблецова, Н. Н. Культура делового общения в сфере управления : учебное пособие для бакалавров / Н. Н. Стеблецова ; ФГБОУ ВПО "Орлов. гос. ин-т искусств и культуры". - Орел, 2013. - 89 с.
8. Шеламова, Г. М. Этикет делового общения : учеб. пособие для образоват. учреждений нач. проф. образования / Г. М. Шеламова. - М. : Академия, 2005. - 187, [1] с. - (Учебное пособие) (Федеральный комплект учебников) (Профессиональное образование)

### Семинар 3. Этикет деловой переписки. Барьеры в передаче деловой информации.

#### Вопросы

1. Переписка между государственными организациями
2. Деловые (коммерческие) письма.
3. Виды деловых писем
4. Правила оформления официальной корреспонденции
5. Особенности структуры письма и реквизитов.
6. Основные правила этикета деловой переписки

#### Литература к семинарским занятиям и самостоятельной работе

1. Кузнецов, И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс] : учебное пособие / И.Н. Кузнецов. — Электрон. дан. — Москва : Дашков и К, 2017. — 524 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/93544>. — Загл. с экрана.
2. Кукушин, В. С. Деловой этикет : учебное пособие : для студентов, обучающихся по специальностям "Менеджмент", "Социальная работа", "Референт-переводчик". - Изд. 3-е, испр. и доп. - Москва ; Ростов-на-Дону : МарТ, 2008. - 295 с. - (Новые технологии)
3. Алехина, И. Имидж и этикет делового человека / Ия Алехина ; Акад. нар. хоз-ва при Правительстве Рос. Федерации. - Москва : Дело, 2001. - 111, [1] с.
4. Виговская М.Е. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / М.Е. Виговская. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 144 с. — 978-5-394-02409-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75205.html>
5. Власова, Т. И. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма : учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм" / Т. И. Власова, А. П. Шарухин, М. М. Данилова. - 2-е изд., стер. - Москва : Академия, 2008. - 255, [1] с.
6. Власова, Т. И. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма : учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм" / Т. И. Власова, А. П. Шарухин, М. М. Данилова. - 2-е изд., стер. - Москва : Академия, 2008. - 255, [1] с.
7. Стеблецова, Н. Н. Культура делового общения в сфере управления :

учебное пособие для бакалавров / Н. Н. Стеблецова ; ФГБОУ ВПО "Орлов. гос. ин-т искусств и культуры". - Орел, 2013. - 89 с.

8. Шеламова, Г. М. Этикет делового общения : учеб. пособие для образоват. учреждений нач. проф. образования / Г. М. Шеламова. - М. : Академия, 2005. - 187, [1] с. - (Учебное пособие) (Федеральный комплект учебников) (Профессиональное образование)

#### **Семинар 4. Этикет служебных отношений**

1. Сущность этикета деловых отношений.

2. Система этических норм деятельности организации

3. Разработка норм

4. Основные принципы этики деловых отношений

5. Этика поведения подчиненного и руководителя

6. Основные проявления и причины неэтичного поведения в организации

7. Деловой этикет и имидж руководителя

Литература к семинарским занятиям и самостоятельной работе

1. Кузнецов, И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс] : учебное пособие / И.Н. Кузнецов. — Электрон. дан. — Москва : Дашков и К, 2017. — 524 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/93544>. — Загл. с экрана.

2. Кукушин, В. С. Деловой этикет : учебное пособие : для студентов, обучающихся по специальностям "Менеджмент", "Социальная работа", "Референт-переводчик". - Изд. 3-е, испр. и доп. - Москва ; Ростов-на-Дону : МарТ, 2008. - 295 с. - (Новые технологии)

3. Алехина, И. Имидж и этикет делового человека / Ия Алехина ; Акад. нар. хоз-ва при Правительстве Рос. Федерации. - Москва : Дело, 2001. - 111, [1] с.

4. Виговская М.Е. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / М.Е. Виговская. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 144 с. — 978-5-394-02409-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75205.html>

5. Власова, Т. И. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма : учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм" / Т. И. Власова, А. П. Шарухин, М. М. Данилова. - 2-е изд., стер. - Москва : Академия, 2008. - 255, [1] с.



6. Власова, Т. И. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма : учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм" / Т. И. Власова, А. П. Шарухин, М. М. Данилова. - 2-е изд., стер. - Москва : Академия, 2008. - 255, [1] с.

7. Стеблецова, Н. Н. Культура делового общения в сфере управления : учебное пособие для бакалавров / Н. Н. Стеблецова ; ФГБОУ ВПО "Орлов. гос. ин-т искусств и культуры". - Орел, 2013. - 89 с.

8. Шеламова, Г. М. Этикет делового общения : учеб. пособие для образоват. учреждений нач. проф. образования / Г. М. Шеламова. - М. : Академия, 2005. - 187, [1] с. - (Учебное пособие) (Федеральный комплект учебников) (Профессиональное образование)

### 3.4 Практические занятия

Практическое занятие 1. Этикет ведения деловой беседы

1. Установите соответствие между основными формами делового общения и их характерными особенностями (определениями):

Формы делового общения	Определения
1. Деловая беседа	а. специфический вид деловой коммуникации, имеющий свои правила и закономерности, использующий разнообразные пути к достижению соглашения и решения спорных вопросов, цель которого - найти взаимоприемлемое решение, избегая крайней формы проявления конфликта
2. Деловые переговоры	б. сообщение для всеобщего сведения, которое оглашено непосредственно либо с помощью технических средств в месте, открытом для свободного посещения, где присутствует значительное число лиц, не принадлежащих к обычному кругу семьи, либо в обстановке, свидетельствующей, что сообщение воспринимала публика
3. Деловое совещание	с. общепринятая форма делового общения по обсуждению производственных вопросов и

4. Дискуссия (спор)	<p>проблем, требующих коллективного осмысления и решения</p> <p>d. речевое общение между собеседниками, которые имеют необходимые полномочия от своих организаций и фирм для установления деловых отношений, разрешения деловых проблем или выработки конструктивного подхода к их решению</p>
5. Публичное выступление	<p>e. стиль поведения, применяемый при обсуждении разногласий в ситуации отсутствия единого мнения по обсуждаемому вопросу методом убеждения (воздействия на сознание личности через обращение к ее собственному критическому суждению)</p>

2. Установите соответствие между формами диалогического общения и их характерными особенностями:

Виды диалогического общения	Характерные особенности
1. Деловой разговор	а. продолжительный обмен сведениями, точками зрения, часто сопровождающийся принятием решений
2. Деловая беседа	б. обсуждение с целью заключения соглашения по какому-либо вопросу
3. Переговоры	в. кратковременный контакт, преимущественно на одну тему
4. Интервью	г. разговор с журналистом, предназначенный для обнародования в средствах массовой информации

3. Установите соответствие между основными категориями культуры общения и их значениями (определениями):

Основные категории культуры общения	Определения
<p>1.Этика</p> <p>2.Мораль</p> <p>3.Нравственность</p> <p>4.Профессиональная этика</p> <p>5. Этикет</p>	<p>а. определяющий аспект и форма культуры, дающая общее основание человеческой деятельности, от личности до общества, от человечества до малой группы</p> <p>б. философское учение о морали, ее развитии, принципах, нормах и роли в обществе</p> <p>в. важнейший способ нормативной регуляции общественных отношений, общения и поведения людей в самых различных областях общественной жизни</p> <p>г. это своды этических правил, которые базируются на общечеловеческих моральных ценностях и учитывают конкретные условия данной организации или группы</p> <p>д. совокупность общепринятых норм, правил и манер поведения, отражающих представления о должном поведении и формализующих процесс общения людей в обществе</p>

Практическое занятие 2. Основные правила подготовки и проведения авторских выступлений.

1. Виды выступлений по назначению.
2. Классификация авторских выступлений в деловом общении
3. Содержание и характер выступления.
4. Подготовка к публичному выступлению
5. Сбор и изучение информации. Подбор аргументов.
6. Соблюдение общих правил этикета делового общения в процессе спора и дискуссии.

Практическое занятие 3. Этикет деловой переписки

Сформулировать общие правила оформления официальной корреспонденции.

Подготовить текст деловых (коммерческих) писем (по выбору):  
-письмо-просьба;

- письмо-извещение;
- письмо-отказ;
- письмо-напоминание;
- письмо-подтверждение;
- письмо-претензия;
- письмо-извинение;
- гарантийное письмо;
- циркулярные письма (обращение, комплимент, подпись, дата, адрес).

3. Опишите структуру письма и реквизитов.

#### Практическое занятие 4. Этикет служебных отношений

Пример ролевой игры «Этикет приёма на работу»

Методические указания:

Цель игры – закрепление теоретических знаний и выработка практических навыков этикета делового общения при осуществлении процесса поступления и приема на работу, что послужит приобретению необходимого опыта для успешного поиска места работы по окончании обучения. Кроме того, в процессе обсуждения основных вопросов, вырабатывается этикет делового общения с коллегами.

В данной игре студенты имеют возможность играть как минимум две роли из предлагаемых трех:

Роль менеджера по управлению персоналом фирмы.

Роль руководителя фирмы или отдельного функционального подразделения, для работы в котором нанимается работник.

Роль кандидата на вакантную должность.

Названные роли являются актуальными как с точки зрения получения теоретических знаний и практических навыков по этикету делового общения, поведению, обеспечивающему успех, при получении вакантной должности (или определения неудач и анализе причин отказа), так и при избежании возможных ошибок со стороны нанимателей.

Этапы деловой игры

Определение целей и задач игры.

Формирование команд и распределение ролей.

Определение требований к вакантной должности.

Составление резюме и делового письма с просьбой о приеме на работу.

Собеседование и отбор кандидата по собеседованию.

Отказ от приема на вакантную должность и анализ причин.

Порядок проведения игры.

Команда участников игры делится на небольшие группы по 4-6 человек в каждой. Наиболее рационально иметь 3-5 групп.

Каждая группа готовит предложения по характеристике предприятия (принадлежность к отрасли народного хозяйства, выпускаемая продукция и услуги, персонал, организационно-правовая форма предприятия, его размер и структура и т.д.) Далее определяется вакантная должность. В процессе обсуждения предложенных вариантов вырабатывается общий подход группы в отношении предприятия и вакантной должности, на которую будет объявлен конкурс.

Для объявления конкурса необходимо определить требования к кандидату для занятия вакантной должности. С этой целью студенты изучают различные виды документов, которые могут использоваться на предприятии для описания рабочего места, его специализации, профессиограммы и др.

После ознакомления с документами группы определяют требования к вакантной должности и строят модель работника, используя метод «мозгового штурма».

После объявления конкурса всем членам учебной группы преподаватель предлагает в качестве домашнего задания составить резюме и деловое письмо с просьбой о занятии вакантной должности.

Для отбора претендента на вакантную должность каждая группа предлагает одного представителя, исходя из результатов обсуждения качества делового письма и резюме. Лидеры групп докладывают об отобранных претендентах. Таким образом их набирается 3-5 человек, по количеству групп, участвующих в игре. Из них экспертная группа, состоящая из лидеров групп, выбирает двух претендентов для прохождения следующего этапа игры – собеседования.

Для проведения собеседования выбираются желающие играть роль менеджера фирмы, его помощников, консультантов и пр.

На этапе собеседования члены учебной группы выступают в качестве экспертов и дают оценку этикета поведения кандидатов и нанимателей.

В процессе проведения собеседования и обсуждения его результатов группы знакомятся с рекомендациями по проведению собеседования, учитывая все проблемы служебного этикета, культуры делового общения, этикета устной и письменной речи, обращая внимание на значение и создание первого впечатления о кандидате, его имидж, знакомство с резюме, основные вопросы структурированного интервью, вопросы кандидата о новой работе, этику его поведения и т.д., причины отказа кандидату в приеме на работу и т.д.

Далее руководитель подводит итоги игры и дает оценку работе групп и их лидеров, экспертам, нанимателям и кандидатам на вакантную должность с позиции соблюдения правил этикета делового общения.

## Практическое занятие 5. Этикет в сфере бизнеса. Национальные особенности этикета

### Задание 1.

Представьте себе, что Вы мужчина 25 лет, работаете специалистом в отделе связей с клиентами. Вы записались на прием к руководителю компании, который является мужчиной 47 лет. Опишите правила делового этикета (разных его видов), которые Вы должны использовать, чтобы произвести впечатление воспитанного профессионального сотрудника.

### Задание 2.

Представьте себе, что Вы женщина 35 лет, работаете специалистом в отделе связей с клиентами. Вы записались на прием к руководителю компании, который является мужчиной 52 лет. Опишите правила делового этикета (разных его видов), которые Вы должны использовать, чтобы произвести впечатление воспитанного профессионального сотрудника.

### Задание 3.

Представьте себе, что Вы мужчина 25 лет, работаете специалистом в отделе связей с клиентами. Вы записались на прием к руководителю компании, который является женщиной 47 лет. Опишите правила делового этикета (разных его видов), которые Вы должны использовать, чтобы произвести впечатление воспитанного профессионального сотрудника.

### Задание 4.

Представьте себе, что Вы женщина 42 лет, работаете специалистом в отделе связей с клиентами. Вы записались на прием к руководителю компании, который является женщиной 29 лет. Опишите правила делового этикета (разных его видов), которые Вы должны использовать, чтобы произвести впечатление воспитанного профессионального сотрудника.

### Задание 5.

Представьте себе, что Вы являетесь мужчиной 27 лет. Вы встретили зимой на улице своего коллегу 45 лет. Ваши действия согласно этикету. Тип задачи 2. Представьте себе, что Вы являетесь мужчиной 60 лет. Вы встретили в коридоре офиса свою коллегу 25 лет. Ваши действия согласно этикету. 17

### Задание 6.

Представьте себе, что Вы являетесь мужчиной 27 лет. Вы встретили зимой на улице свою коллегу 45 лет. Ваши действия согласно этикету.

#### Задание 7.

Представьте себе, что Вы являетесь мужчиной 27 лет. Вы встретили в коридоре офиса свою коллегу 45 лет. Ваши действия согласно этикету. Каким должно быть Ваше рукопожатие, если Вы хотите подчеркнуть равенство положения с коллегой? Каким должно быть Ваше рукопожатие, если Вы хотите подчеркнуть свое преимущество перед коллегой?

#### Задание 8.

Вам пришло приглашение: Торжественный прием в честь успешного завершения переговоров. Состоится 17 июня 2015 г. с 17.00 до 19.00 по адресу: улица Амурская дом 198. R.S.V.P. Formal. Ваши дальнейшие действия по реализации приглашения

#### Задание 9.

Вам предстоит отправиться в деловую поездку в - Китай - Турцию - Японию - Германию - Францию - Финляндию Составьте перечень деловых подарков, которые Вы возьмете с собой в каждую из этих стран.

#### Задание 10.

Вы - главный менеджер на крупной фирме по производству всемирно известных сигарет. У фирмы имеются многочисленные фабрики по всему миру. Она достигла большого объема продаж. Появилась возможность открыть еще фабрику в одной из стран СНГ, и от вас зависит решение - подписать новый контракт или нет. С одной стороны, строительство данной фабрики обеспечит новыми рабочими местами этот регион, тем самым решится актуальная для этого региона проблема безработицы; с другой - это принесет большой доход вашей фирме. Однако вы, занимаясь производством и продажей крупных партий сигарет, до сих пор не были убеждены в том, что курение вызывает рак. Недавно вам в руки попал отчет об исследовании, в котором была установлена прямая связь между курением и онкологическими заболеваниями. Каково будет ваше решение? Подпишете вы новый контракт или нет? Почему?

#### Задание 11.

Вы - менеджер по маркетингу на фирме, выпускающей бытовую технику. Фирма с помощью дорогостоящих исследований попыталась усовершенствовать один из выпускаемых товаров, а именно - пылесос. Пылесос по-прежнему не ионизирует воздух, хотя именно к этому результату пытались прийти в результате исследований. Поэтому новый тип пылесоса не стал по-настоящему усовершенствованной новинкой. Вы знаете, что появление надписи "Усовершенствованная новинка" на упаковке и в рекламе

средств массовой информации повысит значительно сбыт такого товара. Какое решение вы примете? Сделаете такую надпись или нет? Почему?

#### Задание 12.

Вы - менеджер на фирме, производящей программные продукты для ПЭВМ. На одной из презентаций вы знакомитесь с молодой дамой (молодым человеком), которая(ый) недавно была (был) управляющей(им) на фирме-конкуренте. По какой-то причине она(он) уволена(ен) и, теперь держит обиду на эту фирму. Вы можете начать ухаживать или, наоборот, принять ухаживания. Или можете взять ее (его) на работу. В ином случае, можете просто пообещать взять ее (его) на работу. Обида так сильна, что она (он) с удовольствием расскажет обо всех планах конкурента. Пойдете ли вы на тот, или иной шаг? Почему?

### 3.5. Тестовые задания

#### ТЕСТ 1

Задание 1. Оценить правильность приведенных утверждений словами «да» или «нет»:

- а) Этикет – это свод правил поведения для различных социальных групп людей.
- б) Этикет – устанавливает модели конкретных действий в различных ситуациях.
- в) Этикет – относится к условным языкам.

Задание 2. Выбрать возможные варианты ответов

1. С помощью чего можно противостоять агрессивности в отношениях между деловыми людьми:

- а) ответственность морали;
- б) агрессивности же;
- в) обмана;
- г) этикета;
- д) угроз.

3. Главными проблемами делового этикета в современном обществе могут быть:

- а) умышленное игнорирование правил этикета;
- б) обострение классового характера этикета;
- в) быстрая переменчивость правил этикета.

#### ТЕСТ 2

1. Назовите устойчивое психическое свойство личности, определяющее модификацию социального поведения и ход мыслей деловых партнеров в процессе общения:



- а) речь;
- б) знания;
- в) умения;
- г) внимание;
- д) темперамент.

2. Социальная роль в деловом общении – это:

- а) знание и понимание субъектом самого себя, а также выяснение того, как другие знают и понимают «рефлексирующего»;
- б) бессознательный защитный механизм, в процессе которого человек создает в себе образ другого человека и подражая ему чувствует схожесть с ним;
- в) способ поведения человека в определенных условиях, выработанный обществом и контролируемый различными видами общения;
- г) умение проникать во внутренний мир других людей.

3. Выберите правильное утверждение:

- а) общение – синоним понятия «коммуникация»;
- б) коммуникация обязательно предполагает наличие активной обратной связи;
- в) коммуникация обязательно предполагает взаимный интерес обоих партнеров;
- г) общение носит двусторонний характер процесса.

4. Какие из следующих видов взаимодействий являются общением:

- а) телефонная связь между индивидами;
- б) связь человека и машины;
- в) внутривидовая связь животных;
- г) связь между компьютерными системами.

5. Какие из следующих видов взаимодействий являются коммуникацией:

- а) телефонная связь между индивидами;
- б) внутривидовая связь животных;
- в) разговор деловых партнеров;
- г) нет правильного ответа.

6. Отметьте характерные особенности формального (ролевого) общения:

- а) определяется личностными статусами и личными целями людей;
- б) определяется использованием невербальных средств;
- в) определяется соблюдением орфографических норм;
- г) определяется служебными и социальными статусами людей.

6. Деловое общение – это:

- а) процесс становления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностью в совместной жизнедеятельности, включающий в себя обмен информацией;

- б) однонаправленная связь, предполагающая передачу чего-либо (в том числе и информации) от одних явлений, предметов и т.д. к другим;
- в) важнейший способ нормативной регуляции общения и поведения людей в самых различных областях общественной жизни;
- г) образцы восприятия и поведения для наиболее часто повторяющихся ситуаций;
- д) вид социальных отношений, направленных на реализацию какого-то общего дела, создающих условия для сотрудничества людей, чтобы осуществить значимые для них цели.

7. Цель делового общения:

- а) приобщение инициатора общения к ценностям партнера;
- б) находится в самом взаимодействии субъектов;
- в) организация и оптимизация определенного вида совместной предметной деятельности;
- г) приобщение партнера к опыту и ценностям инициатора общения.

8. Что из нижеперечисленного не относится к этапам делового общения:

- а) установление контакта;
- б) этап ориентации;
- в) активное обсуждение вопроса;
- г) принятие решения;
- д) этап оптимизации обмена информацией.

9. Установите последовательность основных этапов взаимодействия в процессе делового общения: 1 – этап принятия решения; 2 – выход из контакта; 3 – активное обсуждение вопроса; 4 – контактная фаза; 5 – этап ориентации.

10. Установите соответствие между функциями переговоров и их проявлениями

Функции переговоров	Характерные особенности
1. поиск совместного решения проблемы	а. достижение сторонами определенных договоренностей по вопросу о выполнении решений, принятых на переговорах в целях координации действий участников переговоров
2. информационная функция	б. получение информации об интересах, позициях, подходах к решению проблемы противоположной стороны, а также предоставление таковой о себе
3. коммуникативная	с. ориентация на такое соглашение, которое удовлетворило бы каждую из сторон и позволило

функция 4. регулятивная функция	избежать длительного судебного разбирательства, которое может закончиться проигрышем одной из сторон  d. налаживание и поддержание связей и отношений сторон-участников переговоров
---------------------------------------	---

15. Установите соответствие между видами этикета и их особенностями:

Виды этикета	Особенности
1. Придворный этикет	a. правила поведения дипломатов и других официальных лиц при контактах друг с другом на различных дипломатических приемах, визитах, переговорах
2. Дипломатический этикет	b. свод общепринятых в армии правил, норм и манер поведения военнослужащих во всех сферах их деятельности
3. Военский этикет	c. строго регламентируемый порядок и формы обхождения, установленные при дворах монархов
4. Общегражданский этикет	d. совокупность правил, традиций и условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом
5. Деловой этикет	e. регламентируемый порядок поведения людей, связанный с выполнением ими служебных обязанностей

16. Установите соответствие между принципами делового этикета и их значениями:

Принципы делового этикета	Значение
1. Свобода	a. предполагает учет всего комплекса норм, стандартов, требований, рекомендаций, составляющих деловой этикет
2. Этичность	b. предполагает то, что каждое предписание делового этикета во всех видах деловых отношений (презентация, деловая беседа, ведение переговоров

3. Целесообразность	и т.п.) должно служить определенным целям. с. предполагает то, что нормы делового этикета не должны препятствовать свободному волеизъявлению каждого делового партнера, свободе выбора партнеров по бизнесу, свободе подбора методов и способов исполнения договоренностей между сторонами, проявлению национальных особенностей, культурных национальных традиций
4. Консерватизм	d. суть этого принципа в том, что стандарты деловых отношений должны способствовать сокращению сроков исполнения договоров, заключению большего числа договоров, уменьшению количества конфликтов в коллективе и т.д.
5. Непринужденность	e. предполагает учет многовековой истории делового этикета, корни которого в этикете государственном, воинском, светском
6. Эффективность	f. учитывает то, что нормы делового этикета должны быть таковы, чтобы соблюдение их не превращалось в нечто навязываемое, отторгаемое психологически

17. Выберите правильное утверждение:

- а) разговаривайте с начальником категорическим тоном, говорите всегда только "нет";
- б) обращайтесь за помощью, советом, предложением «через голову», сразу к руководителю вашего руководителя;
- в) не пытайтесь навязывать руководителю свою точку зрения или командовать им;
- г) не старайтесь помогать руководителю в создании в коллективе доброжелательной нравственной атмосферы

11. Выберите правильное утверждение:

- а) если вас просят временно перевести в другой отдел вашего сотрудника, посылайте туда недобросовестных и неквалифицированных - ведь по нему там будут судить о вас и о вашем отделе в целом;

- б) в отношениях между коллегами из других отделов вам следует отвечать самому за свой отдел, а не сваливать вину на своих подчинённых;
- г) требуйте к себе какого-либо особого отношения или особенных привилегий со стороны другого;
- д) иногда называйте своих собеседников по имени, но старайтесь делать это как можно реже.

12. Укажите вербальное средство приветствия:

- а) кивок головой;
- б) взмах руки;
- в) Добрый день!;
- г) поклон.

13. Звонить по домашнему телефону деловому партнеру, сослуживцу для служебного разговора можно:

- а) до 24 часов;
- б) до 20 часов;
- в) до 22 часов;
- г) до 18 часов.

### **3.6 ТЕМЫ ЭССЭ**

1. Имидж современного менеджера
2. Коммуникативные качества менеджера
3. Маркетинговые коммуникации в менеджменте
4. Этичность в менеджменте
5. Этикет служебных отношений
6. Организационная культура в менеджменте
7. Современный дресс-код в организации
8. Этикет ведения деловой беседы
9. Этикет взаимоотношений с «трудными людьми»
10. Стиль общения менеджера с подчиненными

### **3.7 ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ**

1. Понятия этикет и протокол делового общения.
2. Культурологические и цивилизационные аспекты делового общения.
3. Корпоративная этика.

4. Этика и бизнес.
5. Виды этикета.
6. Деловое общение как коммуникационный процесс.
7. Менталитет и этикет.
8. Эволюция этикетных отношений.
9. Имидж делового человека.
10. Виды делового общения, их функции.
11. Этикет деловой беседы.
12. Этикет деловых переговоров.
13. Этикет деловой переписки.
14. Этикет служебных отношений.
15. Этикет отношений руководитель-подчиненный.
16. Этикет проведения делового совещания.
17. Этикет ведения телефонных разговоров.
18. Этикет приема посетителей.
19. Этикет публичного выступления.
20. Культура речи в деловом общении.
21. Созидательное слушание в деловом общении.
22. Протокол делового общения.
23. Виды деловых писем, особенности их оформления.
24. Сервировка стола официальных приемов.
25. Визитные карточки и их роль в деловом общении.
26. Гастрономический этикет.
27. Конфликты и этикет их разрешения
28. Этикет и презентаций.
29. Этикет спора.
30. Роль аргументации в переговорах.
31. Этикет ведения дискуссии.
32. Национальные особенности этикета.
33. Национальные особенности этикета азиатских стран.
34. Национальные особенности этикета европейских стран.
35. Национальные особенности этикета США.
36. Национальные особенности этикета стран Латинской Америки.
37. Национальные особенности этикета Китая.
38. Национальные особенности этикета. Японии.
39. Национальные особенности этикета арабских стран.

#### **4. Критерии и шкалы оценивания**

##### **4.1. Тестов и заданий**

Оценка	Количество правильных ответов	Количество баллов
--------	----------------------------------	----------------------

«отлично»	91-100 %	5 баллов
«хорошо»	75-90%	4 баллов
«удовлетворительно»	60-74%	3 балла
«неудовлетворительно»	Менее 59 %	0 баллов
Максимальное количество баллов		5 баллов

#### 4.2. Зачета

Критерии и шкала оценивания уровня сформированности компетенций по дисциплине в рамках промежуточной аттестации в форме зачета показаны в таблице:

Оценка	Не зачтено	Зачтено		
Балл (Рд) за зачет в БРС института	54,9	64,9	65	85

«Зачтено» выставляется студенту:

Если он глубоко и точно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач;

Если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

Если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки,

нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

«Не зачтено» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.

Если студент на зачете получает оценку «неудовлетворительно» (0 баллов), тогда делается вывод о том, что дисциплинарная часть компетенций, отнесенных к освоению в рамках дисциплины у студента не сформирована.



## **6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **6.1. Основная литература**

1. Кузнецов, И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс] : учебное пособие / И.Н. Кузнецов. — Электрон. дан. — Москва : Дашков и К, 2017. — 524 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/93544>. — Загл. с экрана.
2. Кукушин, В. С. Деловой этикет : учебное пособие : для студентов, обучающихся по специальностям "Менеджмент", "Социальная работа", "Референт-переводчик". - Изд. 3-е, испр. и доп. - Москва ; Ростов-на-Дону : МарТ, 2008. - 295 с. - (Новые технологии)

### **6.2. Дополнительная литература**

1. Алехина, И. Имидж и этикет делового человека / Ия Алехина ; Акад. нар. хоз-ва при Правительстве Рос. Федерации. - Москва : Дело, 2001. - 111, [1] с.
2. Виговская М.Е. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / М.Е. Виговская. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 144 с. — 978-5-394-02409-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75205.html>
3. Власова, Т. И. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма : учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм" / Т. И. Власова, А. П. Шарухин, М. М. Данилова. - 2-е изд., стер. - Москва : Академия, 2008. - 255, [1] с.
4. Власова, Т. И. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма : учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм" / Т. И. Власова, А. П. Шарухин, М. М. Данилова. - 2-е изд., стер. - Москва : Академия, 2008. - 255, [1] с.
5. Стеблецова, Н. Н. Культура делового общения в сфере управления : учебное пособие для бакалавров / Н. Н. Стеблецова ; ФГБОУ ВПО "Орлов. гос. ин-т искусств и культуры". - Орел, 2013. - 89 с.
6. Шеламова, Г. М. Этикет делового общения : учеб. пособие для образоват. учреждений нач. проф. образования / Г. М. Шеламова. - М. : Академия, 2005. - 187, [1] с. - (Учебное пособие) (Федеральный комплект учебников) (Профессиональное образование)

### 6.3 Базы данных, информационно-поисковые системы

1. Университетская информационная система «РОССИЯ»  
<https://uisrussia.msu.ru>
2. Справочно-правовая система «Консультант+» <http://www.consultant-urist.ru>
3. Справочно-правовая система «Гарант» <http://www.garant.ru>
4. База данных Web of Science <https://apps.webofknowledge.com/>
5. База данных Scopus <https://www.scopus.com>
6. Портал открытых данных Российской Федерации <https://data.gov.ru>
7. База данных Научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU  
<https://elibrary.ru/>
8. Электронная библиотечная система <https://iprbooks.ru>
9. Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» <https://нэб.рф>
10. Национальный портал онлайн обучения «Открытое образование»  
<https://openedu.ru>
11. Электронная библиотека Национальной библиотеки РС (Я)
12. Электронный каталог АГИКИ.

## 7. МАТЕРИАЛЬНО – ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

*Учебная аудитория* для проведения семинарских занятий, текущего контроля и промежуточных аттестаций, самостоятельной работы обучающихся.

Основное оборудование:

- мебель (столы – 16 шт., стулья – 20 шт.);
- набор демонстрационного оборудования и учебных наглядных пособий (доска экран, проектор).