Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Курганский государственный университет»
(КГУ)

Кафедра «История и документоведение»

УТВЕРЖДАЮ:
Первый проректор
_____ / Т.Р. Змызгова /
«____»_____ 2023 г.

Рабочая программа учебной дисциплины
Деловой этикет

образовательной программы высшего образования –
программы бакалавриата

46.03.02 – Документоведение и архивоведение

Направленность (профиль):
Документоведение и документационное обеспечение управления

Формы обучения: очная

Курган 2023

Рабочая программа дисциплины «Деловой этикет» составлена в соответствии с учебными планами по программе бакалавриата Документоведение и архивоведение (Документоведение и документационное обеспечение управления), утвержденными:
- для очной формы обучения «30» июня 2023 года;

Рабочая программа дисциплины одобрена на заседании кафедры «История и документоведение» «28» августа 2023 года, протокол № 1.

Рабочую программу составил

Доцент кафедры
«История и документоведение» Д.Н.Маслюженко
Старший преподаватель
кафедры «История и документоведение» Е.А.Рябинина

Согласовано:

Заведующий кафедрой
«История и документоведение» Т.В.Козельчук

Начальник управления образовательной
деятельности И.В. Григоренко

1. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Всего: 3 зачетных единиц трудоемкости (108 академических часа)

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Семестр
	7
Аудиторные занятия (контактная работа с преподавателем), всего часов в том числе:	**52**
Лекции	26
Практические	26
Самостоятельная работа, всего часов в том числе:	**56**
Подготовка к зачету	18
Другие виды самостоятельной работы (самостоятельное изучение тем (разделов) дисциплины)	38
Вид промежуточной аттестации	**Зачет**
Общая трудоемкость дисциплины и трудоемкость по семестрам, часов	**108**

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Деловой этикет» относится к дисциплинам обязательной части блока Б1.

Изучение дисциплины базируется на результатах обучения, сформированных при изучении следующих дисциплин:

- Русский язык делового общения;
- Межкультурные коммуникации;
- Управление персоналом.

Результаты обучения по дисциплине «Деловой этикет» необходимы для дальнейшего прохождения Практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (в том числе технологическая практика).

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

Целью дисциплины является формирование навыков делового общения, применения правил делового этикета в профессиональной сфере.

Задачи дисциплины: рассмотреть целесообразность и эффективность делового этикета; проанализировать вариации делового стиля в зависимости

от культурной специфики; обосновать особенности профессионального этикета; совершенствование навыков публичных выступлений, деловой беседы; применение на практике рекомендации по ведению деловой переписки; изучить основные принципы поведения при трудоустройстве, получить навыки прохождения собеседований при приеме на работу.

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:

- Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) (УК-4).

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- Владеть навыками деловой коммуникации в коллективе (для УК-4);
- Знать основные правила деловой коммуникации в коллективе (для УК-4);
- Уметь использовать навыки делового этикета при работе в коллективе (для УК-4)

.

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Учебно-тематический план
Очная форма обучения (7 семестр)

Рубеж	Номер раздела, темы	Наименование раздела, темы	Количество часов контактной работы с преподавателем	
			Лекции	Практич. занятия
Рубеж 1	1	Деловой этикет: понятие, содержание, структура	2	-
	2	История и этнокультурные особенности делового этикета	4	-
	3	Вербальный и невербальный этикет	4	-
	4	Основы деловой риторики и делового выступления	2	6
	5	Этикет знакомства и приветствия, визитные карточки	4	-
		Рубежный контроль № 1	-	2
Рубеж 2	6	Этика делового общения и телефонных переговоров	2	-
	7	Этические аспекты использования компьютерных технологий	2	6
	8	Этикет делового письма и резюме	2	6

	9	Деловой имидж	2	-
	10	Деловые подарки	2	-
	11	Гендерные различия в деловом этикете	-	4
		Рубежный контроль № 2	-	2
		Всего:	**26**	**26**

4.2. Содержание лекционных занятий

Тема 1. Деловой этикет: понятие, содержание, структура

Значение и понятие этикета, его виды. Понятие «деловой этикет». Деловой этикет, деловой и дипломатический протокол. Специфика делового этикета. Деловая этика и этика делового общения. Функции и принципы делового этикета. Этические требования в деловой сфере.

Тема 2. История и этнокультурные особенности делового этикета

Происхождение делового этикета и его рецепции в современном мире. Этикет Древнего Востока и влияние на него Конфуция. Этикет мира ислама. Происхождение европейского этикета и его особенности в античности и средние века. Влияние протестантизма на деловой этикет. Этикет Европы нового времени и его влияние. Особенности российского делового этикета.

Тема 3. Вербальный и невербальный этикет

Понятие невербального языка делового общения. Факторы, влияющие на правильность понимания невербального языка. Специфика невербального метода и его соотношение с вербальным общением. Методы создания «нужных» сигналов. Функции невербального общения. Влияние дистанций общения на восприятие невербальных сигналов. Невербальные средстав общения: виды и специфика.

Тема 4. Основы деловой риторики и делового выступления

Основные правила деловой риторики. Требования к составлению речи выступлениям на публике. Правила подготовки презентационного сопровождения выступления.

Тема 5. Этикет знакомства и приветствия, визитные карточки

Этикет приветствия и специфика приветствия в деловом этикете. Рукопожатие как норма делового этикета. История, национальные и гендерные особенности знакомства и приветствия. Ритуал представления в деловом этикете. Виды визитных карточек, особенности оформления и использования.

Тема 6. Этика делового общения и телефонных переговоров

Формы делового общения. Деловая беседа. Деловые переговоры. Спор. Деловое выступление. Требования к этим формам общения. Этикет обращения. Основные требования к деловому общению по телефону.

Тема 7. Этические аспекты использования компьютерных технологий

Нетикет и кодексы сетевого поведения: происхождение и специфика. Принципы компьютерной этики. Основные положения нетикета и их сочетание с законодательством. Правила хорошего тона и стандартные ошибки. Правила электронной переписки.

Тема 8. Этикет делового письма и резюме

Особенности служебной переписки в деловом этикете. Виды деловой переписки. Правила написания деловых писем. Особенности оформления деловой переписки. Лексические особенности делового письма. Правила обращения. Понятие «резюме», специфика формы и содержания. Общие правила «хорошего» резюме.

Тема 9. Деловой имидж

Понятие имиджа в деловом этикете. Понятие деловой репутации. Структура имиджа. Элементы формирования имиджа. Условия формирования имиджа. Основные составляющие имиджа. Имидж организации, его структура и особенности. Основные технологии создания имиджа делового человека. Технологические принципы формирования имиджа. Позитивный и негативный имидж. Имидж руководителя и его составляющие. Дресс-код и имидж внешнего вида делового человека.

Тема 10. Деловые подарки

Деловые подарки и их юридические ограничения: российская и зарубежная традиция и практика. Причины преподнесения деловых подарков. Выбор делового подарка: общие требования и ограничения. Корпоративные и сувенирные подарки. Подарки сотрудникам и руководителю. Упаковка, дарственные надписи и гравировки. Правила вручения и получения подарка. Цветы в деловом этикете.

4.3. Практические занятия
Очное обучение

Номер раздела, темы	Наименование раздела, темы	Наименование семинарского занятия	Норматив времени, час.

4	Основы деловой риторики и делового выступления	Деловая речь: практика выступления	6
-		Рубежный контроль №1	2
7	Этические аспекты использования компьютерных технологий	Деловое письмо в интернете: практика написания и основные ошибки	6
8	Этикет делового письма и резюме	Деловое письмо и резюме: практика написания и основные ошибки	6
11	Гендерные различия в деловом этикете	Гендерные различия в деловом этикете: круглый стол	4
-		Рубежный контроль №2	2
		Всего:	**26**

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Деловой этикет» преподаётся в течение одного семестра очного (7 семестр, 4 курс) обучения в виде лекций и практических занятий. В ходе лекций излагаются основные теоретические аспекты делового этикета, дискуссионные, сложные моменты, требующие пояснения преподавателя. На практических занятиях заслушиваются и обсуждаются доклады и сообщения студентов по наиболее существенным «сюжетам» дисциплины.

При прослушивании лекций рекомендуется в конспекте отмечать все важные моменты, на которых заостряет внимание преподаватель.

Преподавателем запланировано использование при чтении лекций технологии учебной дискуссии. Поэтому рекомендуется фиксировать для себя интересные моменты с целью их активного обсуждения на дискуссии в конце лекции.

Важнейшее место в изучении «Деловой этикет» занимают практические занятия, на которых обучающиеся выступают с разработанными деловыми речами, защищают свои презентации и выполняют иные конкретно прикладные занятия, приобретая умения и навыки использования правил делового этикета. На практических занятиях рекомендуется использование иллюстративного материала (текстовой, графической и цифровой информации), мультимедийных форм презентаций, также рекомендуется подготовка и проведение диспутов, презентаций, деловых игр. На всех

занятиях целесообразно использовать элементы проблемного изложения материала, вовлекать студентов в разрешение спорных вопросов делового этикета.

Залогом качественной подготовки к практическим занятиям является самостоятельная подготовка к ним накануне путем повторения материалов лекций. Рекомендуется подготовить вопросы по неясным моментам и обсудить их с преподавателем в начале семинарского занятия.

Для текущего контроля успеваемости по очной форме обучения преподавателем используется балльно-рейтинговая система контроля и оценки академической активности. Поэтому настоятельно рекомендуется тщательно прорабатывать материал дисциплины при самостоятельной работе, участвовать во всех формах обсуждения и взаимодействия, как на лекциях, так и на практических занятиях в целях лучшего освоения материала и получения высокой оценки по результатам освоения дисциплины.

Выполнение самостоятельной работы подразумевает самостоятельное изучение разделов дисциплины, подготовку к практическим занятиям, подготовку к рубежным контролям, подготовку к зачету.

Рекомендуемая трудоемкость самостоятельной работы представлена в таблице:

Рекомендуемый режим самостоятельной работы (очное обучение)

Наименование вида самостоятельной работы	**Рекомендуемая трудоемкость, акад. час.**
Самостоятельное изучение тем дисциплины:	**12**
Деловой этикет: понятие, содержание, структура	1
История и этнокультурные особенности делового этикета	1
Вербальный и невербальный этикет	1
Основы деловой риторики и делового выступления	1
Этикет знакомства и приветствия, визитные карточки	1
Этика делового общения и телефонных переговоров	1
Этические аспекты использования компьютерных технологий	1
Этикет делового письма и резюме	1
Деловой имидж	1
Деловые подарки	1
Гендерные различия в деловом этикете	2
Подготовка к практическим занятиям (по 2 часа на каждое занятие, кроме рубежных)	22
Подготовка к рубежным контролям (по 2 часа на каждый рубеж)	4
Подготовка к зачету	**18**

Всего:	**56**

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

6.1. Перечень оценочных средств

1. Балльно-рейтинговая система контроля и оценки академической активности студентов в КГУ.
2. Банк тестовых заданий к рубежным контролям № 1, № 2
3. Вопросы к зачету

6.2. Система балльно-рейтинговой оценки работы обучающихся по дисциплине

Очная форма обучения

Текущий контроль проводится в виде контроля посещения лекций и оценки качества работы на семинарских занятиях.

- посещение лекций и семинаров – до 24 баллов (по 1 балла за лекцию или семинар, кроме рубежных);
- оценка качества работы на семинарских занятиях (кроме тех занятий, на которых запланировано тестирование) – до 22 баллов (по 2 балла за занятие, кроме рубежных)
- рубежный контроль № 1 – до 12 баллов (на 4 практическом занятии);
- рубежный контроль № 2 – до 12 баллов (на 13 практическом занятии);

Зачет – до 30 баллов.

Для допуска к промежуточной аттестации (зачету) обучающийся должен набрать по итогам текущего и рубежного контроля не менее 51 баллов.

Для получения оценки «зачтено» «автоматически» обучающемуся необходимо набрать следующее минимальное количество баллов:

- 61 для получения «автоматически» - для «зачтено».

В случае если к промежуточной аттестации (зачете) набрана сумма менее 51 балла, обучающемуся необходимо набрать недостающее количество баллов за счет выполнения дополнительных заданий, до конца последней (зачетной) недели семестра. При этом необходимо проработать материал всех пропущенных семинарских занятий.

Формы дополнительных заданий (назначаются преподавателем):

- выполнение письменных индивидуальных заданий – до 15 баллов.

Ликвидация академических задолженностей, возникших из-за разности в учебных планах при переводе или восстановлении, проводится путем выполнения дополнительных заданий, форма и объем которых определяется преподавателем.

Критерии пересчета баллов в традиционную оценку по итогам прохождения дисциплины:

- менее 60 баллов – незачёт
- 61…100 – зачёт

6.3. Процедура оценивания результатов освоения дисциплины

Рубежные контроли проводятся в форме письменного тестирования. На каждое тестирование при рубежном контроле отводится время не менее 40 минут (оставшееся время целесообразно потратить на обсуждение итогов тестирования и работу над ошибками).

Преподаватель оценивает в баллах результаты тестирования каждого студента по количеству правильных ответов и заносит в ведомость учета текущей успеваемости. В каждом рубежном контроле тесты состоят из 12 вопросов соответственно, за каждый правильный ответ выставляется по 1 баллу, то есть максимально по 12 баллов соответственно.

Зачет по дисциплине проводится в традиционной форме по билетам. В каждом 2 вопроса, при полном ответе на который студент получает до 15 баллов за каждый из них.

Результаты текущего контроля успеваемости и зачета заносятся преподавателем в зачетную ведомость, которая сдается в организационный отдел института в день зачета, а также выставляются в зачетную книжку студента.

6.4. Примеры оценочных средств для рубежных контролей и зачета

Примеры тестовых заданий для рубежного тестирования №1

1.Деловой этикет – это:

А. совокупность правил, традиций и условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом

Б. это совокупность правил, традиций и условностей, соблюдаемых при международном общении

В. правила поведения дипломатов и других официальных лиц при контактах друг с другом на различных дипломатических приемах, визитах, переговорах

Г. это совокупность правил, традиций и условностей, связанных с выполнением служебных обязанностей

2.Где могут **не применятся** правила делового этикета:

А. при общении граждан друг с другом

Б. при организации бизнес-ланчей

В. при общении с подчиненными

Г. при деловой переписке

3. Какое высказывание **не относится** к нормам и требованиям деловой этики:

А. сотрудники организации могут и должны выступать с критикой конкурентов как внешних, так и внутренних, для достижения общего благосостояния организации на рынке

Б. В рамках служебного положения никогда не допускать по отношению к подчиненным, руководителям, коллегам своего служебного уровня, клиентам и т. п. таких поступков, каких не желал бы по отношению к себе

В. любое этическое нарушение независимо от того, было оно допущено начальником или подчиненным, мужчиной или женщиной, старым или молодым сотрудником, должно быть исправлено

Г. постоянство воздействия, выражающееся в том, что этические стандарты не могут быть внедрены в жизнь организации единовременным приказом, для этого необходимы непрекращающиеся усилия со стороны менеджера и рядовых сотрудников

Примеры тестовых заданий для рубежного тестирования №2

1. среди правил общения между сотрудниками выделите **неверное высказывание**:

А. если вас просят временно перевести в другой отдел вашего сотрудника, не посылайте туда недобросовестных и неквалифицированных

Б. следуйте системе отношений, которая принята в коллективе

В. всегда сообщайте окружающим, как к вам следует обращаться, с учетом своего положения и взаимоотношений с коллегами

Г. если вы заняты, а кто-нибудь заглянул к вам в кабинет поболтать, отвлекитесь и уделите ему необходимое внимание

2. выделите **два высказывания**, связанные с правилами общения руководителя с сотрудниками

А. необходимо правильно подбирать форму распоряжения (приказ, просьба, запрос) в зависимости от конкретной ситуации и личности работника

Б. руководитель всегда должен быть сосредоточен на одной теме в общении с персоналом, например, трудовой дисциплине

В. руководитель всегда должен доводить до сведения всего коллектива информацию об ошибках и недочетах в работе отдельных сотрудников.

Г. критика сотрудника должна быть, прежде всего, конструктивной, стимулировать действия человека, направленные на их устранение, и указывать на их возможные варианты

3. Устаревшим видом визитной карточки является

А. Карточка для специальных представительских целей

Б. Стандартная деловая карточка

В. Карточка организации или фирмы

Г. Визитная карточка для неофициального общения

4. Наиболее часто используемой заменой невербальной составляющей в сетевые общения является

А. Стремление «капсить»

Б. Смайлик

В. Разрядка слов

Г. Бамп или up

Вопросы к зачету

1. Соотношение этика, этикет, деловой этикет.
2. Деловой этикет, понятие, структура, функции, принципы

3. История делового этикета
4. Вербальный этикет. Принципы деловой риторики
5. Невербальный язык делового общения
6. Этикет знакомства и приветствия
7. Визитные карточки как часть этикета знакомства
8. Этикет общения: деловая беседа и общение по телефону.
9. Этические аспекты использования компьютерных технологий
10. Этикет делового письма
11. Деловой имидж
12. Деловые подарки

6.5. Фонд оценочных средств

Полный банк заданий для текущего, рубежных контролей и промежуточной аттестации по дисциплине, показатели, критерии, шкалы оценивания компетенций, методические материалы, определяющие процедуры оценивания образовательных результатов, приведены в учебно-методическом комплексе дисциплины.

7. ОСНОВНАЯ И ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА

7.1. Основная учебная литература

1. Кузнецов И.Н. Деловой этикет. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2023. 348 с. Доступ из ЭБС «znanium.com»
2. Холгова А. Деловой этикет. М.: Международные отношения, 2023. Доступ из ЭС «Консультант студента»
3. Беспалова Ю.М. Деловая этика, профессиональная культура и этикет. М.: Флинта, 2021. 386 с. Доступ из ЭБС «znanium.com»

7.2. Дополнительная учебная литература

1. Капкан М.В., Лихачева Л.С. Деловой этикет. М: Флинта, 2019. 168 с. Доступ из ЭБС «znanium.com»
2. Беспалова Ю.М. Деловая этика, профессиональная культура и этикет [Электронный ресурс] - М. : ФЛИНТА, 2016. – Доступ из ЭС «Консультант студента»

10. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

При чтении лекций используются слайдовые презентации.

Минимальные требования к операционной системе и программному обеспечению компьютера, используемого при показе слайдовых презентаций.

Для обучающихся с использованием дистанционных образовательных технологий занятия полностью или частично проводятся в режиме онлайн.

11. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Компьютерный класс, наглядные пособия по основным разделам курса, мультимедийное оборудование (переносной персональный компьютер, мультимедийный проектор, мультимедийный экран).

12. ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ДИСТАНЦИОННЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

При использовании электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (ЭО и ДОТ) занятия полностью или частично проводятся в режиме онлайн. Объем дисциплины и распределение нагрузки по видам работ соответствует п. 4.1. Распределение баллов соответствует п. 6.2, либо может быть изменено в соответствии с решением кафедры, в случае перехода на ЭО и ДОТ в процессе обучения. Решение кафедры об используемых технологиях и системе оценивания достижений обучающихся принимается с учетом мнения ведущего преподавателя и доводится до сведения обучающихся.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Аннотация к рабочей программе дисциплины

«Деловой этикет»

образовательной программы высшего образования –
программы бакалавриата
46.03.02 – Документоведение и архивоведение
Направленность (профиль):
Документоведение и документационное обеспечение управления

Трудоемкость дисциплины: 3 ЗЕ (108 академических часа)
Семестр: 7 (очная форма обучения)
Форма промежуточной аттестации: Зачет

Содержание дисциплины

Соотношение этика, этикет, деловой этикет. Деловой этикет, понятие, структура, функции, принципы. История делового этикета. Вербальный этикет. Принципы деловой риторики. Невербальный язык делового общения. Этикет знакомства и приветствия. Визитные карточки как часть этикета знакомства. Этикет общения: деловая беседа и общение по телефону. Этические аспекты использования компьютерных технологий. Этикет делового письма. Деловой имидж. Деловые подарки. Гендерные различия в деловом этикете.

ЛИСТ
регистрации изменений (дополнений) в рабочую программу
учебной дисциплины
«Деловой этикет»

Изменения / дополнения в рабочую программу
на 20___ / 20___ учебный год:

_____
_____
_____
_____
_____
_____

Ответственный преподаватель _____ / Ф.И.О. /

Изменения утверждены на заседании кафедры «___»_____20___ г.,
Протокол № ___

Заведующий кафедрой _____ «___»_____20___ г.

Изменения / дополнения в рабочую программу
на 20___ / 20___ учебный год:

_____
_____
_____
_____
_____
_____

Ответственный преподаватель _____ / Ф.И.О. /

Изменения утверждены на заседании кафедры «___»_____20___ г.,
Протокол № ___

Заведующий кафедрой _____ «___»_____20___ г.