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 /
«____»_____ 2024 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, заочная

Курган 2024

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 «28» июня 2024 года;
- для заочной формы обучения «28» июня 2024 года.

Рабочая программа дисциплины одобрена на заседании кафедры «История и документоведение» «28» августа 2024 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**

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Семестр
	9
Аудиторные занятия (контактная работа с преподавателем), всего часов в том числе:	**26**
Лекции	14
Практические	12
Самостоятельная работа, всего часов в том числе:	**82**
Подготовка к зачету	18
Подготовка контрольной работы	18
Другие виды самостоятельной работы (самостоятельное изучение тем (разделов) дисциплины)	46
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.

Индикаторы и дескрипторы части соответствующей компетенции, формируемой в процессе изучения дисциплины «Деловой этикет», оцениваются при помощи оценочных средств.

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

Планируемые результаты обучения по дисциплине «Деловой этикет», индикаторы достижения компетенций УК-4, перечень оценочных средств

№ п/п	Код индикатора достижения компетенции	Наименование индикатора достижения компетенции	Код планируемого результата обучения	Планируемые результаты обучения	Наименование оценочных средств

1.	ИД-1$_{УК-4}$	Знать: особенности деловой коммуникации в устной форме в рамках делового этикета	З (ИД-1$_{УК-4}$)	Знает: правила и принципы делового этикета	Вопросы теста Темы дискуссии Вопросы для сдачи зачета
2.	ИД-2$_{УК-4}$	Уметь: применять особенности деловой коммуникации в устной форме в рамках делового этикета	У (ИД-2$_{УК-4}$)	Умеет: применять нормы делового этикета в профессиональной деятельности и повседневном общении	Вопросы теста Темы дискуссии Вопросы для сдачи зачета
3.	ИД-3$_{УК-4}$	Владеть: методами деловой коммуникации в устной и письменной форме в рамках принципов делового этикета	В (ИД-3$_{УК-4}$)	Владеет: навыками и методиками деловой коммуникации в коллективе	Вопросы теста Темы дискуссии Вопросы для сдачи зачета

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**

Заочная форма обучения (9 семестр)

	Номер раздела, темы	**Наименование раздела, темы**	**Количество часов контактной работы с преподавателем**	
			Лекции	**Практич. занятия**
	1	Деловой этикет: понятие, содержание, структура	2	-
	2	История и этнокультурные особенности делового этикета	2	-
	3	Вербальный и невербальный этикет	2	-
	4	Основы деловой риторики и делового выступления	1	4
	5	Этикет знакомства и приветствия, визитные карточки	2	-
	6	Этика делового общения и телефонных переговоров	1	-
	7	Этические аспекты использования компьютерных технологий	1	4
	8	Этикет делового письма и резюме	1	2
	9	Деловой имидж	1	-
	10	Деловые подарки	1	-
	11	Гендерные различия в деловом этикете	-	2
		Всего:	**14**	**12**

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**

Заочная форма

Номер раздела, темы	**Наименование раздела, темы**	**Наименование семинарского занятия**	**Норматив времени, час.**
4	Основы деловой риторики и делового выступления	Деловая речь: практика выступления	4
7	Этические аспекты использования компьютерных технологий	Деловое письмо в интернете: практика написания и основные ошибки	4
8	Этикет делового письма и резюме	Деловое письмо и резюме: практика написания и основные ошибки	2
11	Гендерные различия в деловом этикете	Гендерные различия в деловом этикете: круглый стол	2
		Всего:	**12**

4.4. Контрольная работа (тематика, требования к оформлению)

Темы контрольных работ совпадают с вопросами к экзамену:

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

Общие требования к содержанию и оформлению контрольных работ

Работа имеет следующую структуру:

- титульный лист;
- оглавление;
- текст работы, структурированный по главам (параграфам, разделам);
- заключение;
- библиография (список источников);
- приложения (при необходимости).

Текст работы должен демонстрировать:

- знакомство автора с источниками и основной литературой по рассматриваемым вопросам;
- умение выделить проблему и определить методы ее решения;
- умение последовательно изложить существо рассматриваемых вопросов;
- владение соответствующим понятийным и терминологическим аппаратом;
- приемлемый уровень языковой грамотности, включая владение функциональным стилем научного изложения.

Общий объем контрольной работы не должен превышать 15-20 страниц. Работа должна быть напечатана на одной стороне листа белой бумаги форматом А4. Рекомендуемый шрифт *Times New Roman,* размер 14, межстрочный интервал - 1,5.

Текст работы следует печатать, соблюдая следующие размеры полей; левое - 30 мм, правое - 10 мм, верхнее - 20 мм, нижнее - 20 мм. Следует включить режим выравнивание по ширине и автоматический перенос слов.

Титульный лист работы должен содержать полное наименование вуза, название подразделения (факультет, кафедра), в котором выполнена работа, название темы, фамилию, имя, отчество автора, фамилию, инициалы и ученую степень (звание) научного руководителя, наименование места и год выполнения.

Оглавление представляет собой составленный в последовательном порядке список всех заголовков разделов работы с указанием страниц, на которых соответствующий раздел начинается.

Введение. Во введении контрольной работы (рекомендуемый объем не более 2-3 страниц) — дается обоснование выбора темы, характеризуется ее актуальность и степень научной разработки, общая оценка исследуемой проблемы, формируются цели и задачи исследования, перечисляются подходы и методы анализа, обоснование необходимости разработки темы.

Основная часть. Основная часть контрольной работы должна быть представлена главами или разделами (не более трех), которые могут быть разбиты на параграфы.

Все части контрольной работы должны быть изложены в строгой логической последовательности и взаимосвязи. Каждая глава, раздел должны иметь определенное целевое назначение и является базой для последующего изложения. В конце каждой главы или раздела должны быть сформулированы

краткие выводы, вытекающие их текста.

Заключение. Заключение содержит в сжатой форме как теоретические выводы, так и практические предложения, к которым пришел студент в результате выполнения контрольной работы. Они должны быть краткими, конкретными, вытекать из существа работы и отражать предмет защиты. Объем заключения —до 2-х страниц.

Библиография (список использованных источников). Список должен содержать перечень источников информации, используемых при выполнении контрольной работы, и их библиографическое описание. В контрольной работе необходимо использовать не менее 5 источников.

Контрольная работа должна быть сдана в установленные сроки на проверку преподавателю и после нее защищена в ходе очной встречи.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Деловой этикет» преподаётся в течение одного семестра очного (7 семестр, 4 курс) и заочного (9 семестр, 5 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 обучающихся 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 обучающихся 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.

Преподавателем запланировано применение на практических занятиях технологий развивающейся кооперации, коллективного взаимодействия, разбора конкретных ситуаций. Поэтому приветствуется групповой метод выполнения практических работ, а также взаимооценка и обсуждение результатов их выполнения.

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 (для обучающихся очной формы обучения), подготовка контрольной работы (только заочная форма обучения), 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**

Рекомендуемый режим самостоятельной работы (заочное обучение)

Наименование вида самостоятельной работы	**Рекомендуемая трудоемкость, акад. час.**
Самостоятельное изучение тем дисциплины:	**34**
Деловой этикет: понятие, содержание, структура	3
История и этнокультурные особенности делового этикета	3
Вербальный и невербальный этикет	3
Основы деловой риторики и делового выступления	3
Этикет знакомства и приветствия, визитные карточки	3
Этика делового общения и телефонных переговоров	3
Этические аспекты использования компьютерных технологий	3
Этикет делового письма и резюме	3
Деловой имидж	3
Деловые подарки	3
Гендерные различия в деловом этикете	4
Подготовка к практическим занятиям (по 2 часа на каждое занятие)	**12**
Подготовка контрольной работы	**18**
Подготовка к зачету	**18**
Всего:	**82**

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
4. Контрольная работа (для заочной формы обучения)

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 по дисциплине (модулю, практике) за семестр обучающийся должен набрать по итогам текущего и рубежного контролей не менее 51 балла. В случае если обучающийся набрал менее 51 балла, то к аттестационным испытаниям он не допускается.

Для получения зачета без проведения процедуры промежуточной аттестации обучающемуся необходимо набрать в ходе текущего и рубежных контролей не менее 61 балла. В этом случае итог балльной оценки, получаемой обучающимся, определяется по количеству баллов, набранных им в ходе текущего и рубежных контролей. При этом, на усмотрение преподавателя, балльная оценка обучающегося может быть повышена за счет получения дополнительных баллов за академическую активность.

Обучающийся, имеющий право на получение оценки без проведения процедуры промежуточной аттестации, может повысить ее путем сдачи аттестационного испытания. В случае получения обучающимся на аттестационном испытании 0 баллов итог балльной оценки по дисциплине не снижается.

За академическую активность в ходе освоения дисциплины (модуля, практики), участие в учебной, научно-исследовательской, спортивной, культурно-творческой и общественной деятельности обучающемуся могут быть начислены дополнительные баллы. Максимальное количество дополнительных баллов за академическую активность составляет 30.

Основанием для получения дополнительных баллов являются:

- выполнение дополнительных заданий по дисциплине (модулю, практике); дополнительные баллы начисляются преподавателем;
- участие в течение семестра в учебной, научно-исследовательской, спортивной, культурно-творческой и общественной деятельности КГУ.

В случае если к промежуточной аттестации (экзамену) набрана сумма менее 51 балла, обучающемуся необходимо набрать недостающее количество баллов за счет выполнения дополнительных заданий, до конца последней (зачетной) недели семестра.

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 студенту 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 на очном обучении рубежные тесты состоят из 12 вопросов соответственно, за каждый правильный ответ выставляется по 1 баллу, то есть максимально по 12 баллов соответственно.

Для студентов заочного обучения предусмотрена до начала экзамена сдача контрольной работы.

Зачет по дисциплине проводится в традиционной форме по билетам. В каждом 2 вопроса, при полном ответе на который обучающийся очной формы 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. Маслюженко Д.Н., Рябинина Е.А. Деловой этикет. Методические указания к выполнению контрольной работы по дисциплине. Курган: КГУ, 2019. 6 с.

2. Кузнецов И.Н. Деловой этикет. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2023. 348 с. Доступ из ЭБС «znanium.com»

3. Холгова А. Деловой этикет. М.: Международные отношения, 2023. Доступ из ЭС «Консультант студента»

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. М.: Флинта, 2021. 386 с. Доступ из ЭБС «znanium.com»

9. РЕСУРСЫ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1. dist.kgsu.ru - Система поддержки учебного процесса КГУ

10. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

1. ЭБС «Лань»

2. ЭБС «Консультант студента»
3. ЭБС «Znanium.com»
4. Гарант – справочно-правовая система

11. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Материально-техническое обеспечение по реализации дисциплины осуществляется в соответствии с требованиями ФГОС ВО по данной образовательной программе.

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), 9 (заочная 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.