

Министерство культуры Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ КУЛЬТУРЫ

УТВЕРЖДЕНО:
Председатель УМС
факультета Медиакоммуникаций и
аудиовизуальных искусств
Кот Ю.В.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Деловой этикет»

Направление подготовки: Народная художественная культура

Профиль: Художественное фототворчество

Квалификация (степень) выпускника: магистр

Форма обучения: очная

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ,
СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....3

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО.....3

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С
УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ,
ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ
С ПЕДАГОГИЧЕСКИМИ РАБОТНИКАМИ И (ИЛИ) ЛИЦАМИ,
ПРИВЛЕКАЕМЫМИ НА ИНЫХ УСЛОВИЯХ (ПО ВИДАМ
УЧЕБНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ), И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ
РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ **Ошибка! Закладка не определена.**

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ
ПО ТЕМАМ, С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ
КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ
УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ (очная форма обучения) **Ошибка! Закладка не определена.**

5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ **Ошибка! Закладка не определена.**

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ
ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО
ДИСЦИПЛИНЕ **Ошибка! Закладка не определена.**

7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ
ЛИТЕРАТУРЫ, ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-
ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»,
НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ **Ошибка! Закладка не определена.**

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО
ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ **Ошибка! Закладка не определена.**

9. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ,
ИСПОЛЪЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ,
ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И
ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ **Ошибка! Закладка не определена.**

10. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ,
НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ **Ошибка! Закладка не определена.**

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соответствующих с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

ОПК-3: Готовность руководить коллективом в сфере профессиональной и педагогической деятельности на основе норм социальной и этической ответственности

ПК-12: Готовность принимать участие в деятельности органов управления культурой и образованием по разработке российских и международных фотографических проектов и программ, по государственной поддержке традиционной народной культуры, художественного и фотографического образования и народного художественного творчества в Российской Федерации

Цель курса: определяется тем, чтобы показать проблему культуры деловых коммуникаций в эпоху информационных технологий, обозначить системы ценностей, правил, обычаев и стандартов. Дать представление о коммуникативной культуре делового общения, включающей знания о структуре, характеристиках, приемах, нормах и правилах общения, опирающихся на нормы этики, морали, нравственности, которые осуществляются в рамках общепринятых правил этикета.

Задачи курса - познакомиться с основами продуктивного взаимодействия с людьми, основанными на соблюдении правил культуры поведения, уважении человеческой индивидуальности; содействовать освоению речевого этикета как совокупности норм, которые нужно знать и применять в устном общении; изучить этикет деловой, подразумевающий правила организации, проведения официальных встреч и мероприятий, служебных коммуникаций

\

Название компетенции	Составляющие компетенции
ОПК-3	<p>ЗНАТЬ: современные проблемы управления персоналом и основы создания команды профессионалов, нормы социальной и этической ответственности</p> <p>УМЕТЬ: создавать благоприятные психолого-педагогические условия для успешного личностного и профессионального развития коллектива</p> <p>ВЛАДЕТЬ: методами руководства коллективом на основе норм социальной и этической ответственности</p>
ПК-12	<p>ЗНАТЬ:</p>

	<p>- основные российские и международные этнокультурные проекты и программы по государственной поддержке традиционной народной культуры, художественного образования и народному художественному творчеству в Российской Федерации;</p> <p>- о целях, задачах и содержании деятельности органов управления культурой и образованием, занимающихся развитием традиционной народной культуры, художественного образования и народного художественного творчества в Российской Федерации.</p> <p>УМЕТЬ:</p> <p>- принимать конструктивные решения в руководстве и осуществлении организационной деятельности учреждений культуры и образования;</p> <p>- анализировать и оценивать качество организационной деятельности органов управления культурой и образованием по разработке российских и международных фотографических проектов и программ, по государственной поддержке традиционной народной культуры, художественного образования и народного художественного творчества в Российской Федерации.</p>
--	--

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина Б1.В.ДВ.02.01 «Деловой этикет» относится к циклу Б1.В. ДВ учебного плана направления подготовки «Народная художественная культура», профиль подготовки «Художественное фототворчество». Дисциплина логически и содержательно связана с проблематикой ряда социально-гуманитарных и профессиональных дисциплин.

3.ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПЕДАГОГИЧЕСКИМИ РАБОТНИКАМИ И (ИЛИ) ЛИЦАМИ, ПРИВЛЕКАЕМЫМИ НА ИНЫХ УСЛОВИЯХ (ПО ВИДАМ УЧЕБНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ), И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 144 академических часа.

По видам учебной деятельности дисциплина распределена следующим образом:

- для очной формы обучения 68 аудиторных часов, 58 часов самостоятельной работы, 18 часов контроля.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 ЗЕ – 144 академических часа.

По видам учебной деятельности дисциплина распределена следующим образом:

- для очной формы обучения

Таблица 2

Виды учебной деятельности	Всего	5	6
Контактная работа обучающихся	68	34	34
в том числе:			
Занятия лекционного типа	56	28	28
Занятия семинарского типа	12	6	6
Индивидуальные и другие виды занятий			
Самостоятельная работа	58	29	29
Форма промежуточной аттестации (экзамен)			
Контроль			18
Общая трудоемкость час	144	63	81
з.е.	4	1,5	2,5

4. Структура и содержание дисциплины (модуля)

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах) /в том числе в интерактивной форме	Формы текущего контроля успеваемости Форма промежуточно
----------	----------------------	---------	-----------------	---	--

				ЗЛТ	ЗСТ	СРС	й аттестации
1	Сущность и особенности деловой этики и делового этикета.	3	1-2	4		5	
2	Профессиональная этика в деловом общении.		3-6	8		6	
3	Психология взаимоотношений в процессе делового общения		7-10	6	2	6	Текущая аттестация (рубежный контроль)
4	Социально-психологические основы делового конфликта		10-14	6	2	6	
5	Технология профессиональных коммуникаций		15-17	4	2	6	Контрольная работа
				28	6	29	
6	Речевая культура делового разговора	4	1-5	10	2	9	
7	Норморегуляция профессиональных коммуникаций: регулятивная функция этикета		6-10	10	2	10	Текущая аттестация (рубежный контроль)
8	Нормы и правила профессиональных коммуникаций.		11-17	8	2	10	Контрольная работа
				28	6	29	
	Итого по дисциплине: 144 часа, 4 з.е			56	12	58	Экзамен: 18 часов

Содержание дисциплины

Тема 1. Сущность и особенности деловой этики

Природа и сущность делового общения. История формирования делового стиля. Специфика делового общения: правовые рамки, регламентированность. Общение дистантное и контактное. Типы речевых культур. Многоплановость процесса развития контактов между людьми. Механизмы межличностного восприятия. Общение как инструмент этики деловых отношений. Социальное восприятие. Этические особенности типов личности. Принципы, виды и стили делового общения. Коммуникативная культура:

основные понятия. Проблема коммуникативной культуры в эпоху информационных технологий. Управление деловым общением.

Тема 2. Профессиональная этика в деловом общении

Природа и сущность этики делового общения. Принципы. Общение как инструмент этики деловых отношений. Коммуникативная, интерактивная, перцептивная функции. Отношения: организация – общество, производители – потребители, организации – местные сообщества, организации – окружающая среда, руководители – подчиненные. Этика и социальная ответственность организаций. Этические нормы в деятельности организаций. Этические нормы организации. Повышение этического уровня организации. Этика руководителя. Этические кодексы. Комитеты по этике. Этическая экспертиза, консультирование.

Тема 3. Психология взаимоотношений в процессе профессиональных коммуникаций

Особенности аудиального восприятия. Слушание: критическое, эмпатическое, нерелексивное, релексивное. Типы слушателей. Приемы правильного слушания: выяснение, перефразирование, резюмирование, отражение чувств, эмпатия. Способы и приемы развития позитивного мышления. Основы невербального общения. Общее представление о языке телодвижений. Ладони и передаваемая с их помощью информация. Значение жестов рук. Защитные барьеры. Сигналы глаз. Жесты собственнических и территориальных претензий. Отзеркаливание. Способы искусственного повышения статуса. Кинесические особенности невербального общения: позы, жесты, мимика, походка, взгляд. Визуальный контакт. Проксемические особенности невербального общения. Зоны в контакте. Дистанционное общение.

Тема 4. Социально-психологические основы профессиональных конфликтов

Социально-психологические основы коммуникативного конфликта. Столкновение как форма контакта. Диспут. Дискуссия. Полемика. Спор. Конфликт. Стадии конфликта. Причины. Функции. Способы преодоления конфликтных ситуаций. Способы, приемы упреждения и разрешения ситуации в общении. Конструктивное решение конфликта. Формы, стили и стратегии поведения в конфликте. Личные модели поведения в конфликтной ситуации. Контроль эмоциональной сферы. Преодоление страха. Общение как способ преодоления конфликта. Методики самокоррекции и регуляции межличностных отношений в условиях конфликта. Психологические приемы убеждения и аргументации.

Тема 5. Технологии профессиональных коммуникаций

Представление как важный элемент вежливости в деловой жизни. Краткий обзор норм в различных вариантах представления (младшего по возрасту старшему, холостого женатому, низшего по иерархии высшему, мужчины женщине и т.д.). Визитная карточка – информатор о деловом партнере. Правила обмена визитными карточками.

Эффект первого впечатления. Особенности деловой одежды. Влияние внешнего облика на создание положительного впечатления о человеке (телодвижения, черты лица, мимика, жесты, манера общения). Рекомендации по выбору деловой одежды в зависимости статуса. Особенности выбора одежды для выступления, для торжественных и ритуальных церемоний. Знаки элегантности одежды. Аксессуары. Определение цветового тона одежды в зависимости от внешних особенностей (цвета глаз, волос, кожи). Особенности создания делового имиджа женщины, мужчины. Требования к выбору одежды деловых людей, находящихся в командировке, на официальных приемах, манеры поведения в данных ситуациях.

Тема 6. Речевая культура делового разговора

Грамматические нормы устной деловой речи. Правила смены коммуникативных ролей в диалогической речи. Стилистика деловой речи. Использование жестов, мимики; манера поведения на трибуне. Технические приемы, используемые оратором (темп, произношение, визуальный контакт со слушателями, интонация, владение голосом). Понятие о риторике.

Особенности проведения телефонных переговоров (подготовка, планирование разговоров, осуществление вызовов, приемы ведения и завершения переговоров). Основные правила телефонного этикета. Правила подготовки: деловой беседы, публичного выступления, переговоров. Техника манипуляции. Классификация манипуляции. Способы защиты.

Культура делового письма. Резюме. Заявление, Письмо-отказ. Иск. Жалоба. Правила подготовки: деловой беседы, публичного выступления, переговоров

Тема 7. Норморегуляция делового общения: регулятивная функция этикета

Этикет как система ориентаций, установок, ожиданий. Понятия: вежливость, интеллигентность, обходительность, тактичность, галантность, корректность. Понятие этического кодекса поведения. Особенности этикетной субординации. Искусство ведения беседы. Этикет и социальный статус адресата. Умение говорить комплименты. Этикетная модуляция речи. Знакомства. Рекомендации. Этикетные формулы. Система обращений. Этикет и имидж делового человека. Поведение в общественных местах.

Тема 8. Нормы и правила делового протокола

Этикет деловых приемов, презентаций. Завтрак. Обед. «Бокал шампанского» Завтрак (с рассадкой) – чай. Прием типа «фуршет». Прием типа «коктейль». Обед (с рассадкой). Обед-буфет. Ужин (с рассадкой). Краткий обзор особенностей организации указанных видов приема. Особенности этикета и протокола на приемах (одежда, манеры, элементы самоконтроля). Сервировка стола. Что и как едят. Что и как пьют. О курении. Рассадка по машинам.

Особенности делового общения с иностранными партнерами. Поздравления с праздниками. Правила вручения подарков.

Семинарские занятия

Семинарские занятия проводятся с целью закрепления теоретического материала, формирования у студентов навыков самостоятельной работы с оригинальными текстами, способностей к анализу ситуаций этикетного взаимодействия.

При подготовке к семинарским занятиям рекомендуется использовать дополнительную литературу, способствующую более глубокому изучению курса. Допускается использование любых доступных изданий рекомендуемых источников.

Вопросы к семинару:

2. В чем причины, приводящие к неэтичной деятельности организации?
3. Как проявляется аморальность работодателя в трудовых отношениях?
4. Какие меры используются организациями для повышения этического уровня сотрудников?
5. Какова цель разработки этических кодексов организации?
6. В чем сложность решения этических проблем в организациях?
7. Кто и как создает атмосферу межличностных отношений и коммуникаций?
8. Как законы психологии в деловом общении выражают общечеловеческий характер?
9. Что такое самооценка?
10. Может ли сам человек что-либо в себе корректировать?
11. Как развивается позитивное мышление?
12. Каким образом формируется конфликтная ситуация?
13. Что является причиной конфликта?
14. Каковы функции конфликтов?
15. Существуют ли способы «ухода» от конфликта?
16. Какие используются способы и приемы предупреждения и разрешения конфликтов в деловом общении?
17. Как формируется коммуникативная культура в деловом общении?
18. Особенности деятельности и одежда делового человека. Как подбирается деловой гардероб?
19. Что такое имидж делового человека?
20. Как используются особенности проксемического, кинесического невербального общения?
21. Вербальная и невербальная составляющая образа. Как это работает?
22. Что такое деловая риторика?
23. Как влияет культура речи на успешность делового общения?
24. Как формируется культура дискуссии?
25. Этика использования средств выразительности деловой речи.
26. Какие существуют особенности речевого поведения?
27. Что является общей системой функций этикета в деловом общении?
28. С чем связана функция психологического воздействия этикета?
29. Как формируется функция адаптации?
30. Как работает функция обеспечения дисциплины взаимодействия?
31. Как реализуется защитная функция этикета в деловом взаимодействии?
32. Какие используются нормы при подготовке деловых встреч, переговоров?
33. Что такое искусство комплимента?

34. Что такое деловые приемы и как их готовят?
35. Этикет телефонной коммуникации. Какие действуют правила и нормы?
36. Что такое подлинная коммуникативная культура?

5.Перечень учебно-методического обеспечения по дисциплине и образовательные технологии.

При проведении лекционных занятий используется методика, позволяющая сформировать у студентов способность к решению стандартных задачи профессиональной деятельности с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности. Знания, получаемые в ходе изучения дисциплины оказываются критически важными для применения в области культуроведения и социокультурного проектирования в профессиональной деятельности и социальной практике. Тем самым компетентный подход в образовании предполагает использование различных технологий обучения, способствующих формированию знаний, умений, навыков специалистов. Традиционная **лекционная форма** работы ориентирована на объяснение материала, чтобы студент смог применять полученные знания в области культуроведения и социокультурного проектирования в профессиональной деятельности и социальной практике. Также лекция является действенным способом решения стандартных задачи профессиональной деятельности с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности. Лекция является важной формой трансляции государственной культурной политики Российской Федерации, а потому адекватно подходит к формированию способности у студента ориентироваться в проблематике современной государственной культурной политики Российской Федерации.

Методика критического мышления, когда по одному и тому же вопросу высказываются и анализируются различные точки зрения. При проведении практических (семинарских) занятий используется форма диалога, целью которого является формирование дискуссионной модели образования, а также формирование и развитие навыков публичных выступлений.

Дискуссионный принцип построения **семинарского занятия** позволяет сформировать такие компетенции как готовность к проектной работе в различных сферах социальнокультурной деятельности, способность разрабатывать социокультурные проекты с учетом конкретных заданных параметров и готовность выбирать технические средства и технологии для решения поставленных задач с учетом последствий их применения, разрабатывать новые технологии и культурные продукты в социокультурной сфере.

Помимо классической организации лекционных и семинарских занятий, в курсе активно используется интерактивная технология **«мозгового штурма»** на семинарских занятиях с привлечением дополнительных дидактических материалов. Студентам предлагается самостоятельно сформулировать определение культуры, ее структурных компонентов и, отстаивая свою точку зрения, вовлечь в дискуссию других учащихся, которые помогают прийти к выбору определений, разделяемых всей академической группой. Преподаватель включается в финальную часть и предлагает сравнить выработанные определения с имеющимися в учебной литературе. Данная технология позволяет студентам получить практический опыт формирования визуально-аудиальной конструкции текста, позволяющей точно выразить свою мысль, что в свою очередь способствуют формированию такой компетенции как владение теоретическими основами и методами культурологии, категориями и концепциями, связанными с изучением

культурных форм, процессов, практик, способности применять полученные знания в области культуроведения и социокультурного проектирования в профессиональной деятельности и социальной практике .

Также используется **кейс-метод**. Студентам предлагается задание для обсуждения в группе на ограниченный период времени семинарского занятия. Групповой ответ выносится на обсуждение, итоги подводит преподаватель. Групповая работа используется на семинарских занятиях. Основным критерием успешной работы студента является умение грамотно формулировать позицию организации или социальной группы по отношению к острой социальной проблеме. На втором этапе занятия преподавателю необходимо корректно и четко организовывать дискуссию с тем, чтобы не оказывать давления на студенческие группы по существу излагаемых позиций в ходе дискуссии, но в то же время привести ее к логическому завершению к концу семинарского занятия.

Образовательные технологии

При проведении практических (семинарских) занятий используется форма «психологические тренинги», «интерактивные лекции», «деловые игры», целью которых является развитие навыков публичных выступлений и дискуссий, приобретение навыков использования аргументации, развитие коммуникативной компетентности, способностей ориентироваться в ситуациях современной общественной жизни.

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДИСЦИПЛИНЫ

Номер недели и семестра	Формируемая компетенция (или ее часть)	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
1-17/5	ОПК-3: Готовность руководить коллективом в сфере профессиональной и педагогической деятельности на основе норм социальной и этической ответственности	Сущность и особенности деловой этики и делового этикета. Профессиональная этика в деловом общении. Психология взаимоотношений в процессе делового общения. Социально-психологические основы делового конфликта	Тестовые задания, контрольные работы	Перечень см. ниже
1-17/6	ПК-12: Готовность принимать участие в деятельности органов	Технология профессиональных коммуникаций	Тестовые задания, контрольные работы	Перечень см. ниже

	управления культурой и образованием по разработке российских и международных фотографических проектов программ, по государственной поддержке традиционной народной культуры, художественного и фотографического образования и народного художественного творчества в Российской Федерации	Норморегуляция профессиональных коммуникаций: регулятивная функция этикета Нормы и правила профессиональных коммуникаций.		
	Текущая аттестация– экзамен			

Тестовые задания

Какова роль этикета в бизнесе?

- А – задание стратегии деятельности людей в ситуациях делового общения
- Б – демонстрация умения элегантно одеваться в обществе
- В – обозначение изысканности манер участников делового общения

Какие этические принципы лежат в основе этикетных норм?

- А - принцип гуманизма
- Б – принцип подчинения меньшинства большинству
- В – принцип целесообразности
- Г – принцип эмоционального превосходства
- Д – принцип эффективности психологического воздействия

Какие правила относятся к деловому этикету?

- А – входя в лифт, не рассматривай стоящего рядом человека
- Б – первым здоровается тот, кто имеет более низкий статус
- В – мужчина здоровается с женщиной первым
- Г – во время приветствия первым подает руку тот, кто статусом выше собеседника

Что такое невербальные средства общения?

- А – умение правильно выстраивать фразу
- Б – выступление перед большой аудиторией

- В – мимика, жесты, позы, которые участвуют в общении
- Г – правильно подобранные эпитеты и глаголы
- Д – интонация, скорость звучания речи

Что такое имидж делового человека?

- А – внешний вид бизнесмена или политика
- Б – социальная роль, которую мы выполняем в жизни
- В – образ, включающий внешние и внутренние характеристики
- Г – стиль деловой одежды

Как вести себя, если приходится встречаться с коллегами несколько раз в день?

- А – молча проходить мимо
- Б – обязательно останавливаться и задавать вопросы о жизни
- В – стараться не заметить встречающегося 5 раз сотрудника
- Г – обязательно приветствовать, стараясь разнообразить формы приветствия

Что такое комплимент?

- А – ушедший в прошлое способ обращения мужчины к женщине
- Б – слова и выражения, содержащие небольшое преувеличение положительных качеств человека
- В – то же самое что и лесть

Какие подарки считаются неуместными?

- А – если подарок учитывает особенности дарителя
- Б – если подарок слишком дорогой
- В – если подарок учитывает особенности того, кому будет подарен
- Г – если подарок куплен случайно
- Д – если подарок подчеркивает недостатки того, кому будет подарен

Что такое речевой этикет?

- А – умение привлечь внимание слушателей
- Б – правильная речь
- Д – доброжелательность и приветливость
- Г – порядок речевого поведения, установленный в данном обществе

Когда следует обращаться к человеку по имени и отчеству?

- А – когда человека хорошо знаешь
- Б – когда оба находятся в ситуации официального общения
- В – когда партнер по общению младше по возрасту, но выше по статусу
- Г – когда партнер – близкий родственник
- Д – когда партнер – коллега, с которым недавно знаком

Какие цвета предпочтительны в женской деловой одежде?

- А – т.синий
- Б – алый
- В – серо-песочный
- Г – шоколадный
- Д – болотно-зеленый
- Е – жемчужно-серый

Что такое прием типа «Фуршет»?

- А – прием с рассадкой за столом всех приглашенных
- Б – прием «под вилку», проводится стоя
- В – прием на свежем воздухе, свободная форма одежды
- Г – особо торжественный прием

Какие украшения может использовать одновременно деловая женщина?

- А – часы, серьги, нитка бус, кольцо, браслет
- Б – часы, серьги, брошь, бусы, 2 кольца, браслет
- В – часы, клипсы, цепочка, 2 кольца
- Г – цепочка, бусы, брошь, кольцо, браслет

Тематика контрольных работ

1. Что такое хорошие манеры?
2. Какие этические принципы лежат в основе этикетных норм?
3. Что такое этикетная ситуация?
4. Какие черты массовой культуры прослеживаются в этикетном взаимодействии?
5. Что означает «признать знакомство»?
6. Каково различие мужских и женских ролей и моделей поведения?
7. Когда нужно вставать при приветствии?
8. Какие подарки считаются неуместными?
9. В каких случаях допустимо возвращать подарки?
10. Какова роль этикета в бизнесе?
11. Какие основные правила делового этикета вы знаете?
12. Как изменяются гендерные позиции участников деловых отношений?
13. Что такое имидж делового человека?
14. Чем отличается деловое общение по телефону?
15. В чем заключаются особенности этикета зарубежных стран? Примеры.
16. Какие темы не принято обсуждать в светской беседе?
17. Каков порядок использования столовых приборов?
18. Что такое застольная беседа?
19. Какие существуют способы оформления праздничного стола?
20. Какие этикетные традиции древности стали частью современного этикета?
Привести примеры.

Вопросы к экзамену

1. Этикет и этика – связь и влияние
2. Особенности современного этикета в молодежной среде
3. Деловой этикет: основные понятия и правила
4. Этикет – инструмент эффективного общения
5. Речевой этикет в управлении
6. Роль этикета в процессе формирования себя как делового человека
7. Этикет и имидж
8. Создание имиджа делового мужчины, женщины
9. Представление о роли и месте этикета в сфере управления и бизнеса

10. Этикет и конкурентоспособность
11. Особенности европейской (восточной, американской) деловой культуры
12. Письмо как искусство
13. 1.Этические принципы развития современных деловых отношений
14. Основные проблемы на макроуровне и микроуровне деловых отношений
15. Этические особенности типов личности
16. Этические нормы в деятельности организации и их влияние на самоуправляемость человека
17. Способы построения отношений между руководителем и подчиненными
18. Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе
19. Нормы этичного поведения руководителя
20. Нравственные требования коммуникативной культуры
21. Формы и методы управления взаимодействием людей
22. Основные принципы речевого воздействия
23. Культура речи в деловом общении
24. Кинесические особенности невербального общения
25. Манипуляция в общении: характеристика и нейтрализация
26. Правила подготовки выступления, деловой беседы, собеседования, совещания
27. Проведение переговоров. Разные подходы.
28. Конструктивная критика
29. Этикет и имидж делового человека
30. Этикет деловых отношений

Балльно-рейтинговая структура оценки знаний студента

В основу разработки балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется постоянно в процессе его обучения. Настоящая система оценки успеваемости студентов основана на использовании совокупности контрольных точек, оптимально расположенных на всем временном интервале изучения дисциплины. При этом предполагается разделение всего курса на ряд самостоятельных, логически завершенных блоков и модулей и проведение по ним промежуточного контроля.

Посещение лекций и семинаров	2 балла
Работа на семинаре или выступление с докладом	30 баллов
Рубежный контроль	5-10 баллов
Премиальные (участие в дискуссии, дополнение и уточнение выступлений по теме семинарского занятия)	до 30 балла
Итого в течение семестра	40-70 баллов

Итоговое количество складывается из баллов, накопленных в течение семестра и баллов, полученных на зачете

Максимальное количество баллов в течение семестра	70
Максимальное количество баллов, полученных на зачете/экзамене	30
Максимальное итоговое количество баллов	100

Шкала оценок экзамена (зачета)

«Отлично»	30 баллов
«Хорошо»	20 баллов
«Удовлетворительно»	15 баллов

Итоговое количество складывается из баллов, накопленных в течение семестра и баллов, полученных на экзамене (зачете)

Максимальное количество баллов в течение семестра	70
Максимальное количество баллов, полученных на экзамене (зачете)	30
Максимальное итоговое количество баллов	100

Итоговая оценка ставится в зачетную книжку и ведомость

100-85 баллов	«отлично»
84-70 баллов	«хорошо»
69-55 баллов	«удовлетворительно»
Менее 55 баллов	«неудовлетворительно»

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины.

Литература

Основная литература

- 1) Психология и этика делового общения [Мультимедиа]: учебник/ред. В. Н. Лавриненко. – 5-е издание перер. И доп. – М.:ЮНИТИ ДАНА:2012.
- 2) Садовская В.С., Ремизов В.А. Основы коммуникативной культуры: учебное пособие для ВУЗов /В. С. Садовская В. А. Ремизов; Московский университет культуры и искусств. - М.: МГУКИ,2009.
- 3) Кузин Ф.А., Культура делового общения М., «Ось-89» , 2000

Дополнительные источники и литература

- 1) Арнольдов А.И. Введение в культурологию. Учеб. пособие – М.: Нац. Акад. культуры и общечел. ценностей, 1993.
- 2) Балакай А.Г. Словарь русского речевого этикета, М. «АСТ-ПРЕСС», 2009
- 3) Венедиктова В.И. О деловой этике и этикете М.,Фонд «Правовая культура» 1994
- 4) Джен Ягер Деловой этикет: как выжить и преуспеть в мире бизнеса М., Джон Уайли энд Санз, 1998
- 5) Забылин М. Русский народ: Его обычаи, обряды, предания, суеверия и поэзия. – М.,1997.

- 6) Карнеги Д. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей М., Прогресс 1997
- 7) Берг В. Карьера – суперигра // Пер с нем. М.: АО «Интерэксперт», 1998.- 272с.
- 8) Байбурин А.К., Топорков А.Л. У истоков этикета. – Л., 1990.
- 9) Вольф И. Современный этикет. – М: ИД «Кристина», 1997
- 10) Браун Л. Имидж – путь к успеху С.Пб., Питер, 1996
- 11) Веселов П.В. Аксиомы делового письма М., «Маркетинг», 1996
- 12) Гольдникова А. Хорошие манеры в рисунках М.: Молодая гвардия, 1987.
- 13) Далецкий Чеслав Риторика: заговори, и я скажу, кто ты. Учебное пособие. – М.: Омега-Л; Высш. шк. 2003. – 488с.
- 14) Даль В.И. Толковый словарь. В 4-х тт.
- 15) Данкел Жаклин Деловой этикет Ростов н/Д.: 1997.
- 16) Малыгина И.В. Рекомендации по самостоятельной работе студентов М. 2006
- 17) Пиз Аллан Язык телодвижений С.-Петербург Изд.дом Гутенберг 2000
- 18) Ротшильд Н. Правила хорошего тона для современной женщины, М.: 2000 Соловьев Э.Я. Современный этикет. Деловой протокол М., «Ось-89» 2007.
- 19) Соловьев Э.Я. Современный этикет. Деловой протокол М., «Ось-89» 2007.
- 20) Энциклопедия этикета. Сост. Рукавчук Л.Н. – СПб.: МиМ-Экспресс, 1996.
- 21) Уткин Э.А. Этика бизнеса М., Зерцало, 2000
- 22) Шепель В.М. Секреты личного обаяния М., ЮНИТИ, 1994

Интернет-ресурсы:

1. <https://kulturologia.ru/>
2. Всемирное культурное и природное наследие в образовании. – Спб. «Союз». - 2001. 320 с. <ftp://arbicon.ru/etu/Nasledie.pdf>
3. Объекты всемирного культурного наследия ЮНЕСКО в России
<https://www.litres.ru/larisa-borisovna-volkova/obekty-vsemirnogo-naslediya-unesko-v-rossii/chitat-onlayn/>

В преподавании дисциплины используются Интернет-ресурсы, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы
<http://www.consultant.ru/> - справочно-правовая система «Консультант плюс»
<https://elibrary.ru/> - Научная электронная библиотека.

8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

Самостоятельная работа

Самостоятельная работа является важной сферой формирования таких компетенций как способности применять полученные знания в профессиональной деятельности и социальной практике.

Самостоятельная работа студентов включает в себя такие формы как дискуссия, конспектирование изучаемых источников, аналитический обзор новой литературы по изучаемой теме в форме реферата. Дискуссия предполагает выработку и активное продвижение своей точки зрения по изучаемой проблеме, умение выслушать альтернативную точку зрения, вступить в полемику, на основе изложения и учета всех точек зрения прийти к объективному результату. Конспектирование источников включает предварительное прочтение и запись основных, принципиальных положений изучаемых текстов, цитирование наиболее значимых мыслей автора.

Аналитические обзор новой литературы связан с анализом журнальных статей,

которые непосредственно касаются темы, но не были представлены в основной и дополнительной литературе по причине их непосредственной публикации. Такой обзор позволяет студенту проявить самостоятельность в выборе источников, которые, по его мнению, наиболее полно отражают тему в современных публикациях. Аналитический обзор проводится как в устной, так и письменной форме.

В качестве инновационных интерактивных образовательных технологий используются:

Дискуссия — форма учебной работы, в рамках которой студенты высказывают свое мнение по проблеме, заданной преподавателем. Дискуссия – обсуждение некоторого спорного вопроса; исследование проблемы, в котором каждая сторона, оппонируя мнение собеседника, аргументирует свою позицию и претендует на достижение цели.

Презентация – публичное представление чего-либо нового, недавно появившегося, созданного. В процессе освоения курса студенты готовят и представляют презентации проектов, а также любых форм экспериментальной исследовательской работы.

Видео-демонстрация – наглядный показ, используется в преподавании наряду с объяснением. Преподавание курса опирается на подготовленную коллекцию фотоматериалов по разделам и темам учебной программы.

Применение методики «кейс-заданий» на семинарских занятиях

В ходе семинарских занятий студентам предлагается решение проблемной ситуации, касающейся одного из конкретных фактов объекта культурного и природного наследия, нуждающегося в сохранении. Эта может быть работа исследовательского, аналитического, прогностического характера. Работа по данной методике может проводиться как в малых группах, так и в индивидуальном порядке.

Выбор для решения той или иной ситуации может быть продиктован потребностями конкретного социально-культурного процесса, анализом состояния культуры того или иного народа. Содержание «Кейс-пакетов» носит мобильный характер и отражает динамические процессы в области современной культуры.

Рекомендации по подготовке к занятиям

При самостоятельной подготовке к занятиям закладывается основа самоорганизации и самовоспитания, что в дальнейшем прививает умение непрерывно повышать свою квалификацию. Студент должен осмысленно и самостоятельно работать с учебным материалом.

Преподаватель с учетом сильных и слабых сторон, а также индивидуальных особенностей и способностей студента развивает его лучшие качества как будущего специалиста высокой квалификации.

При изучении дисциплины «Деловой этикет» работа студента должна представлять единство взаимосвязанных форм:

- аудиторная работа (слушание и конспектирование лекций);
- аудиторная самостоятельная работа (выполнение практических заданий, подготовка и участие в семинарах);
- творческая самостоятельная работа (подготовка и написание рефератов, выполнение домашних работ различного характера, подбор и изучение источников, выполнение индивидуальных заданий, направленных на развитие самостоятельности и инициативы).

Результативность работы студента определяется с помощью активных методов контроля знаний, умений, навыков:

- входной контроль (тестирование, выполнение заданий);
- текущий контроль (тестирование);

- самоконтроль, осуществляемый студентом в процессе изучения дисциплины;
- итоговый контроль в виде зачета;
- контроль остаточных знаний и умений спустя определенное время после завершения изучения предмета.

9. Перечень информационных технологий и программного обеспечения дисциплины.

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине используется следующее лицензионное программное обеспечение:

Операционные системы:

- Windows 7 Professional

Пакет офисных программ:

- ABBYY FineReader 14 Business 1 year (Per Seat) Academic
- Microsoft Office 2016 Outlook
- Microsoft Office 2016 Word
- Microsoft Office 2016 Excel
- Microsoft Office 2016 PowerPoint
- Microsoft Office 2016 OneNote
- Microsoft Office 2016 SharePoint
- Microsoft Office 2016 Microsoft Teams
- Microsoft Office 2016 Access
- Microsoft Office 2016 Publisher
- 1С:Университет
- Учебные планы ВО и УП ВПО

Антивирусные программы:

- Kaspersky Endpoint Security

Другое ПО:

- Mozilla Firefox

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине используются электронно-библиотечные системы:

Электронно-библиотечная система «Лань»: <https://e.lanbook.com/>

Электронно-библиотечная система «Рукопт» <https://rucont.ru/>

Электронная библиотека «Юрайт»

<https://biblio-online.ru/>

Электронно-библиотечная система «Библиороссика»

<http://www.bibliorossica.com/>

Научная электронная библиотека: https://elibrary.ru/projects/subscription/rus_titles_open.asp

10.Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

Освоение дисциплины предполагает использование академической аудитории для проведения лекционных и семинарских занятий с необходимыми техническими средствами (компьютер, проектор, доска).

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению «Народная художественная культура», профилю подготовки «Художественное фототворчество».

Автор-составитель: Максимова Н.Ю, канд. философских наук, доцент кафедры культурологии МГИК.

Программа одобрена на заседании кафедры _____
(указать наименование кафедры)
от _____ года, протокол № _____.