



**Международная «Лига развития науки  
и образования» (Россия)  
Международная ассоциация развития науки,  
образования и культуры России (Италия)**



Частное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Институт управления»**

**Факультет экономический**

Кафедра истории государства и права и гуманитарных дисциплин

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
«ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ»  
ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ  
38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ  
ПРОФИЛЬ ПОДГОТОВКИ УПРАВЛЕНИЕ МАЛЫМ БИЗНЕСОМ  
КВАЛИФИКАЦИЯ (СТЕПЕНЬ)  
«БАКАЛАВР»  
(очная и заочная формы обучения)**

Архангельск  
Институт управления  
2019

БК 74.58

P13

Рабочая программа составлена канд.филол.наук, доцентом **Е. В. Костеневич** в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (уровень бакалавриата), утвержденного Приказом Минобрнауки России от 12.01.2016 № 7.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА...:**

одобрена на заседании кафедры  
истории государства и права и гуманитарных дисциплин  
Протокол № 9 от 15 мая 2019 г  
Зав. кафедрой **О. В. Чуракова**.

Согласована с кафедрой:  
экономики  
Протокол № 9 от 15 мая 2019 г  
Зав. кафедрой **С. Е. Жура**

Рабочая программа обсуждена и утверждена на заседании научно-методического совета института.  
Протокол № 6 от 29 мая 2019 г.  
Председатель научно-методического совета профессор А. Н. Ежов.

P 13 **Рабочая** программа дисциплины «Деловой этикет» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент профиль подготовки Управление малым бизнесом (квалификация (степень) «бакалавр») (очная и заочная формы обучения) / Е. В. Костеневич. – Архангельск : Институт управления, 2019. – 41 с.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Цель, задачи и место дисциплины / модуля в структуре ОП для бакалавра .....
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОП .....
3. Структура и содержание дисциплины / модуля по видам учебной и самостоятельной работы, соотношение тем и формируемых компетенций .....
- 3.1. Объем дисциплины / модуля в зачетных единицах с указанием академических часов по видам учебных занятий и самостоятельной работы обучающихся.....
- 3.2. Содержание дисциплины / модуля с указанием академических часов по видам учебных занятий и самостоятельной работы обучающихся, соотношение тем и формируемых компетенций.....
4. Оценочные и методические материалы (фонд оценочных средств) для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине / модулю.....
5. Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины / модуля .....
6. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине / модулю, в том числе для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья .....
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины / модуля.....
8. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине / модулю .....
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» .....
10. Перечень информационных технологий, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем .....
11. Приложения

## 1. Цель, задачи и место дисциплины / модуля в структуре ОП для бакалавра

Целью изучения дисциплины является формирование у студентов теоретических знаний в области делового этикета, практических знаний и навыков в области служебного, национального и дипломатического этикета.

### Задачи изучения дисциплины

- формирование у студентов основных понятий делового и общегражданского этикета, делового протокола,
- изучение видов, норм и правил служебного, национального и дипломатического этикета,
- выявление особенностей этикетного общения в стандартных и нестандартных деловых ситуациях;
- формирование навыков делового общения в процессе организации и проведения международных мероприятий.

### Место дисциплины

В структуре образовательной программы (ОП) «Деловой этикет» является дисциплиной по выбору вариативной части учебного плана, утвержденного в соответствии с ФГОС ВО по направлению 38.03.02 «Менеджмент» (квалификация (степень) – «бакалавр»).

Курс делового этикета тесно связан с такими дисциплинами, как «Имиджология», «Этика и деловое общение».

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОП

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- способен работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-5);
- способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4).

Исходя из изложенных выше компетенций, определяются следующие знания, умения и навыки, обеспечиваемые изучением дисциплины «Деловой этикет».

В результате изучения курса «Деловой этикет» обучающийся должен

#### знать:

- основы служебного, национального и дипломатического этикета;
- особенности национальных норм этикета стран Европы, Америки, Азии, Арабских стран;
- основы межкультурных отношений в менеджменте;
- правила этикета коммуникаций;
- правила международной вежливости;
- правила дипломатического этикета;

#### уметь:

- воспринимать культуру и обычаи других стран и народов, с терпимостью относиться к национальным, расовым, конфессиональным различиям;
- логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь;
- осуществлять деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации;
- эффективно выполнять свои функции в межкультурной среде

#### владеть:

- культурой мышления;
- навыками эффективного общения в сфере менеджмента
- навыками аргументированного изложения собственной точки зрения;
- навыками публичной речи, ведения дискуссии и полемики.

**3. Структура и содержание дисциплины / модуля по видам учебной и самостоятельной работы, соотношение тем и формируемых компетенций**

**3.1. Объем дисциплины / модуля в зачетных единицах с указанием академических часов по видам учебных занятий и самостоятельной работы обучающихся**

| Виды учебной работы                                |                            | Объем дисциплины |                   |
|--|----------------------------|------------------|-------------------|
|  |                            | очное отделение  | заочное отделение |
| <b>Общая трудоемкость дисциплины</b>               | <b>В зачетных единицах</b> | <b>4</b>         | <b>4</b>          |
|  | <b>В часах</b>             | <b>144</b>       | <b>144</b>        |
| <b>Контактная работа (в часах):</b>                |                            | <b>72</b>        | <b>16</b>         |
| Лекции (Л)   |                            | 32               | 6                 |
| Практические занятия (ПЗ)                          |                            | 32               | 6                 |
| Контролируемая самостоятельная работа (КСР)        |                            | 8                | 4                 |
| <b>Самостоятельная работа (СРС) (в часах):</b>     |                            | <b>72</b>        | <b>124</b>        |
| Подготовка к зачету                                |                            | -                | <b>4</b>          |
| <b>Формы промежуточного контроля по дисциплине</b> |                            | -                | -                 |
| <b>Форма итогового контроля по дисциплине</b>      |                            | <b>Зачет</b>     | <b>Зачет</b>      |

**3.2. Содержание дисциплины / модуля с указанием академических часов по видам учебных занятий и самостоятельной работы обучающихся, соотношение тем и формируемых компетенций**

**Примерный тематический план с указанием формируемых компетенций**

| Наименование раздела              | Аннотация раздела   | Бюджет учебного времени, ч |    |     |      |                        |    |     |      | Коды компетенций | Этапы формирования компетенций  |
|-----------------------------------|---|----------------------------|----|-----|------|------------------------|----|-----|------|------------------|---|
|                                   |   | Очная форма обучения       |    |     |      | Заочная форма обучения |    |     |      |                  |   |
|                                   |   | Л                          | ПЗ | КСР | СРС* | Л                      | ПЗ | КСР | СРС* |                  |   |
| <b>Раздел 1. Служебный этикет</b> | <p><b>Презентации и публичные выступления</b><br/> Этапы планирования и проведения эффективных презентаций. Коммуникативные стратегии начала и завершения презентаций. Правила использования раздаточного материала. Ключевые умения, необходимые для эффективной презентации. Электронные презентации: плюсы и минусы, достоинства и недостатки, рекомендации по планированию и проведению.</p> <p><b>Этикет коммуникаций</b><br/> Этикет пользования электронной почтой. Телеконференции, дискуссионные группы, чаты. Разговор по телефону. Переписка по факсу.</p> | 12                         | 10 | 2   | 24   | 2                      | 2  | 1   | 40   | ОК-5<br>ОПК-4    | <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- профессионально-этические нормы и стандарты профессионального общения;</li> <li>- структуру служебного этикета, его составляющие;</li> <li>- этикет коммуникаций;</li> <li>- методику ведения деловой беседы, деловых переговоров, служебных телефонных совещаний;</li> <li>- этапы планирования и проведения презентаций;</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- соблюдать этические и правовые нормы;</li> <li>- соблюдать этикет делового общения;</li> <li>- внедрять этикетные нормы в практику деловых отношений;</li> <li>- проводить эффективные презентации;</li> <li>- соблюдать этикет коммуникаций;</li> <li>- логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь</li> <li>- ставить и решать задачи в области деловой коммуникации для повышения своей профессиональной компетенции</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- культурой мышления;</li> <li>- способностью к обобщению, анализу, восприятию информации;</li> <li>- навыками применения этикетных норм;</li> </ul> |

| Наименование раздела                 | Аннотация раздела  | Бюджет учебного времени, ч |    |     |      |                        |    |     |      | Коды компетенций | Этапы формирования компетенций   |
|--------------------------------------|--|----------------------------|----|-----|------|------------------------|----|-----|------|------------------|--|
|                                      |  | Очная форма обучения       |    |     |      | Заочная форма обучения |    |     |      |                  |  |
|                                      |  | Л                          | ПЗ | КСР | СРС* | Л                      | ПЗ | КСР | СРС* |                  |  |
|                                      |  |                            |    |     |      |                        |    |     |      |                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками публичной речи, аргументации, ведения полемики и споров;</li> <li>- навыками эффективного общения с потребителями туристского продукта.</li> </ul>   |
|                                      | <p><i>Вид практического занятия:</i> групповое обсуждение студентами темы, учебной проблемы под руководством преподавателя, подготовка к тестированию, обсуждение выполненных заданий</p> <p><i>Содержание занятия:</i> Служебный этикет.</p> <p><i>Задания:</i> см. ОС<sup>1</sup> №1 «Тест», раздел «Служебный этикет»</p> <p><i>Перечень рекомендованной литературы для подготовки:</i></p> <p>Основной: 1-3</p> <p>Дополнительный: 4-9</p> <p><i>Задание для самостоятельной работы:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– проработка лекций - включает чтение конспекта лекций, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по разделу;</li> <li>– подготовка к практическим занятиям - включает чтение научной и учебной литературы.</li> </ul> <p><i>Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся:</i></p> <p>Основной: 1-3</p> <p>Дополнительный: 4-9</p> <p><i>Форма контроля (в соответствии с Фондом оценочных средств):</i></p> <p>1. Оценка рефератов ОС-1</p> |                            |    |     |      |                        |    |     |      |                  |  |
| <b>Раздел 2. Национальный этикет</b> | <p><b>Особенности национальных норм этикета</b></p> <p>Особенности национальных норм этикета в европейских странах: Великобритании, Германии, Греции, Израиле, Испании, Италии, Франции.</p> <p>Особенности национальных норм этикета в Америке (Канада, США, Центральная и Южная Америка).</p> <p>Особенности национальных норм этикета в странах Азии: Индии,</p>  | 10                         | 12 | 4   | 24   | 2                      | 2  | 2   | 44   | ОК-5<br>ОПК-4    | <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- особенности национальных норм этикета;</li> <li>- правила международной вежливости;</li> <li>- особенности делового общения с иностранными партнёрами;</li> <li>- правила приёма иностранных делегаций</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выявлять специфику национальных норм общения и поведения;</li> <li>- воспринимать культуру и обычаи</li> </ul> |

<sup>1</sup> ОС – оценочное средство (см. Перечень оценочных средств по дисциплине)

| Наименование раздела                    | Аннотация раздела   | Бюджет учебного времени, ч |    |     |      |                        |    |     |      | Коды компетенций | Этапы формирования компетенций   |
|---|---|----------------------------|----|-----|------|------------------------|----|-----|------|------------------|--|
|   |   | Очная форма обучения       |    |     |      | Заочная форма обучения |    |     |      |                  |  |
|   |   | Л                          | ПЗ | КСР | СРС* | Л                      | ПЗ | КСР | СРС* |                  |  |
|   | <p>Китае, Корее, Японии.<br/>Особенности национальных норм этикета в Арабских странах (Ближний Восток, Северная Африка, Иран).<br/><b>Правила международной вежливости</b><br/>Австралия. Арабские страны. Великобритания. Германия. Италия. Китай. Турция. Финляндия. Франция. Япония.<br/><b>Приемы гостей в других странах</b><br/>Особенности национальной кухни. Особенности организации питания иностранцев.</p>  |                            |    |     |      |                        |    |     |      |                  | <p>других стран и народов, с терпимостью относиться к национальным, расовым, конфессиональным различиям,<br/>- соблюдать основные требования информационной безопасности, в том числе защиты государственной тайны<br/><b>Владеть:</b><br/>- навыками применения норм национального этикета;<br/>- различными способами разрешения конфликтных ситуаций;<br/>- навыками организации приёмов гостей в других странах.</p> |
|   | <p><i>Вид практического занятия</i> – групповое обсуждение студентами темы, учебной проблемы под руководством преподавателя, подготовка к итоговому тестированию, обсуждение выполненных заданий<br/><i>Содержание занятия:</i> Национальный этикет<br/><i>Задания:</i> см. ОС №2 «Подготовка доклада»<br/><i>Перечень рекомендованной литературы для подготовки:</i><br/>Основной: 1-3<br/>Дополнительный: 4-9</p> <p><i>Задание для самостоятельной работы:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– проработка лекций - включает чтение конспекта лекций, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по разделу;</li> <li>– подготовка к практическим занятиям - включает чтение профессиональной литературы, работа с электронной базой, источниками</li> <li>– подготовка к написанию реферата - чтение профессиональной литературы, Интернет</li> <li>– Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся:</li> </ul> <p>Основной: 1-3<br/>Дополнительный: 4-9</p> <p><i>Форма контроля (в соответствии с Фондом оценочных средств):</i><br/>1. Защита реферата. ОС-2</p> |                            |    |     |      |                        |    |     |      |                  |  |
| <b>Раздел 3. Дипломатический этикет</b> | <p><b>Виды дипломатических приемов</b><br/>Подготовка приемов. Одежда. Рассадка за столами. Проведение приемов.<br/><b>Протокол и деловые</b></p>   | 10                         | 10 | 2   | 24   | 2                      | 2  | 1   | 40   | ОК-5<br>ОПК-4    | <p><b>Знать:</b><br/>- правила дипломатического этикета;<br/>- протокольные нормы;<br/>- виды дипломатических приёмов;<br/>- стратегии ведения переговоров;</p>  |



| Наименование<br>раздела | Аннотация раздела  | Бюджет учебного времени, ч |           |          |           |                        |          |          |            | Коды<br>компе-<br>тенций | Этапы формирования компетенций |
|-------------------------|--|----------------------------|-----------|----------|-----------|------------------------|----------|----------|------------|--------------------------|--------------------------------|
|                         |  | Очная форма обучения       |           |          |           | Заочная форма обучения |          |          |            |                          |                                |
|                         |  | Л                          | ПЗ        | КСР      | СРС*      | Л                      | ПЗ       | КСР      | СРС*       |                          |                                |
|                         | Основной: 1-3<br>Дополнительный: 4-9<br><i>Форма контроля (в соответствии с Фондом оценочных средств):</i><br>1. Сообщение по теме (ОС №3) |                            |           |          |           |                        |          |          |            |                          |                                |
|                         | <b>Зачет</b>   |                            | -         |          |           |                        | <b>4</b> |          |            |                          |                                |
|                         | <b>Всего:</b>  | <b>32</b>                  | <b>32</b> | <b>8</b> | <b>72</b> | <b>6</b>               | <b>6</b> | <b>4</b> | <b>124</b> |                          |                                |

\* Из трудоемкости, отведенной на самостоятельную работу обучающихся выделяются академические часы для проведения групповых и индивидуальных консультаций как одной из форм контактной работы. Консультация является одной из форм руководства самостоятельной работой обучающихся и оказания им помощи в освоении материала. Групповая консультация проводится преподавателем перед экзаменом/зачетом и выставляется в расписание, в объеме не менее 2 академических часов на группу. Индивидуальное консультирование проводится по отдельному графику и регламентируется соответствующими локально-нормативными документами Института.

#### **4. Оценочные и методические материалы (фонд оценочных средств) для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине / модулю**

Фонд оценочных средств – комплект методических материалов, нормирующих процедуры оценивания результатов обучения, т.е. установления соответствия учебных достижений запланированным результатам обучения и требованиям образовательных программ, рабочих программ дисциплин / модулей.

ФОС как система оценивания состоит из трех частей:

1. Структурированного перечня объектов оценивания (кодификатора / структурной матрицы формирования и оценивания результатов обучения ОП, дисциплины);
2. Базы учебных заданий;
3. Методического оснащения оценочных процедур.

ФОС оформлен как Приложение к рабочей программе дисциплины.

#### **5. Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины / модуля**

##### *Методические рекомендации при работе над конспектом во время проведения лекции*

В ходе лекционных занятий необходимо вести конспектирование учебного материала. Общие и утвердившиеся в практике правила и приемы конспектирования лекций:

- Конспектирование лекций ведется в специально отведенной для этого тетради, каждый лист которой должен иметь поля, на которых делаются пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.
- Необходимо записывать тему и план лекций, рекомендуемую литературу к теме. Записи разделов лекции должны иметь заголовки, подзаголовки, красные строки. Для выделения разделов, выводов, определений, основных идей можно использовать цветные карандаши и фломастеры.
- Названные в лекции ссылки на первоисточники надо пометить на полях, чтобы при самостоятельной работе найти и вписать их.
- В конспекте дословно записываются определения понятий, категорий и законов. Остальное должно быть записано своими словами.
- Каждому обучающемуся необходимо выработать и использовать допустимые сокращения наиболее распространенных терминов и понятий.
- В конспект следует заносить всё, что преподаватель пишет на доске, а также рекомендуемые схемы, таблицы, диаграммы и т.д.

##### *Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям*

Целью практических занятий является углубление и закрепление теоретических знаний, полученных обучающимися на лекциях и в процессе самостоятельного изучения учебного материала, а, следовательно, формирование у них определенных умений и навыков.

В ходе подготовки к практическому занятию необходимо прочитать конспект лекции, изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, выполнить выданные преподавателем практические задания. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования программы. Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы. Желательно при подготовке к практическим занятиям по дисциплине одновременно использовать несколько источников, раскрывающих заданные вопросы.

##### *Методические рекомендации по организации самостоятельной работы*

Самостоятельная работа (по В.И. Далу «самостоятельный – человек, имеющий свои твердые убеждения») осуществляется при всех формах обучения: очной и заочной.

Самостоятельная работа приводит обучающегося к получению нового знания, упорядочению и углублению имеющихся знаний, формированию у него профессиональных навыков и умений.

Самостоятельная работа выполняет ряд функций:

- развивающую;
- информационно-обучающую;
- ориентирующую и стимулирующую;
- воспитывающую;
- исследовательскую.

Виды самостоятельной работы, выполняемые в рамках курса:

1. Конспектирование первоисточников и другой учебной литературы;
2. Проработка учебного материала (по конспектам, учебной и научной литературе);
3. Выполнение практических заданий;
4. Подготовка докладов и сообщений
5. Решение тестовых заданий;
6. Написание контрольной работы.

Обучающимся рекомендуется с самого начала освоения курса работать с литературой и предлагаемыми заданиями в форме подготовки к очередному аудиторному занятию. При этом актуализируются имеющиеся знания, а также создается база для усвоения нового материала, возникают вопросы, ответы на которые обучающийся получает в аудитории.

Можно отметить, что некоторые задания для самостоятельной работы по курсу имеют определенную специфику. При освоении курса обучающийся может пользоваться библиотекой института, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой. Значительную помощь в подготовке к очередному занятию может оказать имеющийся в учебно-методическом комплексе краткий конспект лекций. Он же может использоваться и для закрепления полученного в аудитории материала.

#### *Методические рекомендации по работе с литературой*

Всю литературу можно разделить на учебники и учебные пособия, оригинальные научные монографические источники, научные публикации в периодической печати. Из них можно выделить литературу основную (рекомендуемую), дополнительную и литературу для углубленного изучения дисциплины.

Изучение дисциплины следует начинать с учебника, поскольку учебник – это книга, в которой изложены основы научных знаний по определенному предмету в соответствии с целями и задачами обучения, установленными программой.

При работе с литературой следует учитывать, что имеются различные виды чтения, и каждый из них используется на определенных этапах освоения материала.

Предварительное чтение направлено на выявление в тексте незнакомых терминов и поиск их значения в справочной литературе. В частности, при чтении указанной литературы необходимо подробнейшим образом анализировать понятия.

Сквозное чтение предполагает прочтение материала от начала до конца. Сквозное чтение литературы из приведенного списка дает возможность обучающемуся сформировать свод основных понятий из изучаемой области и свободно владеть ими.

Выборочное – наоборот, имеет целью поиск и отбор материала. В рамках данного курса выборочное чтение, как способ освоения содержания курса, должно использоваться при подготовке к практическим занятиям по соответствующим разделам.

Аналитическое чтение – это критический разбор текста с последующим его конспектированием. Освоение указанных понятий будет наиболее эффективным в том случае, если при чтении текстов

обучающийся будет задавать к этим текстам вопросы. Часть из этих вопросов сформулирована в приведенном в ФОС перечне вопросов для собеседования. Перечень этих вопросов ограничен, поэтому важно не только содержание вопросов, но сам принцип освоения литературы с помощью вопросов к текстам.

Целью изучающего чтения является глубокое и всестороннее понимание учебной информации.

Есть несколько приемов изучающего чтения:

1. Чтение по алгоритму предполагает разбиение информации на блоки: название; автор; источник; основная идея текста; фактический материал; анализ текста путем сопоставления имеющихся точек зрения по рассматриваемым вопросам; новизна.
2. Прием постановки вопросов к тексту имеет следующий алгоритм:
  - медленно прочитать текст, стараясь понять смысл изложенного;
  - выделить ключевые слова в тексте;
  - постараться понять основные идеи, подтекст и общий замысел автора.
3. Прием тезирования заключается в формулировании тезисов в виде положений, утверждений, выводов.

К этому можно добавить и иные приемы: прием реферирования, прием комментирования.

Важной составляющей любого солидного научного издания является список литературы, на которую ссылается автор. При возникновении интереса к какой-то обсуждаемой в тексте проблеме всегда есть возможность обратиться к списку относящейся к ней литературы. В этом случае вся проблема как бы разбивается на составляющие части, каждая из которых может изучаться отдельно от других. При этом важно не терять из вида общий контекст и не погружаться чрезмерно в детали, потому что таким образом можно не увидеть главного.

## **6. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине / модулю, в том числе для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

При изучении дисциплины используются аудитории, оборудованные мультимедийными средствами обучения: проектором, ноутбуком, интерактивной доской.

Использование интернет-ресурсов предполагает проведение занятий в компьютерных классах с выходом в Интернет. В компьютерных классах студенты имеют доступ к информационным ресурсам, к базе данных библиотеки.

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья необходимы специальные условия для получения образования. В целях доступности получения высшего образования по образовательным программам инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Институтом обеспечивается: 1. Наличие альтернативной версии официального сайта Института в сети «Интернет» для слабовидящих; 2. Присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; 3. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху – дублирование вслух справочной информации о расписании учебных занятий; обеспечение надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации; 4. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, созданы материально-технические условия обеспечивающие возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, объекту питания, туалетные и другие помещения Института, а также пребывания в указанных помещениях (наличие расширенных дверных проемов, поручней и других приспособлений).

## **7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины / модуля<sup>2</sup>**

### *Основная*

1. 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>
2. Основы современного этикета [Электронный ресурс] : учебное пособие / сост. И. Б. Братникова. — Электрон. текстовые данные. — Новороссийск : Институт водного транспорта имени Г.Я. Седова – филиал «Государственный морской университет имени адмирала Ф.Ф. Ушакова», Государственный морской университет имени адмирала Ф.Ф. Ушакова, 2016. — 114 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57353.html>
3. Профессиональная этика и служебный этикет [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Юриспруденция», «Правоохранительная деятельность» / В. Я. Кикоть, И. И. Аминов, А. А. Гришин [и др.] ; под ред. В. Я. Кикотя. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 559 с. — 978-5-238-01984-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/81546.html>

### *Дополнительная*

4. Денисов, А. А. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. А. Денисов. — Электрон. текстовые данные. — Омск : Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2014. — 210 с. — 978-5-93252-337-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/32795.html>
5. Ермакова, Ж. А. Профессиональная этика и этикет (практикум) [Электронный ресурс] : учебное пособие к практическим занятиям / Ж. А. Ермакова, О. П. Тетерятник, Ю. Е. Холодилина. — Электрон. текстовые данные. — Оренбург : Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2013. — 104 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30125.html>
6. Кузнецов, И. Н. Деловой этикет : учеб. пособие для вузов / И. Н. Кузнецов. — М. : Инфра-М, 2013. — 346 с.
7. Мамина, Р. И. Деловой этикет в системе имиджа [Электронный ресурс] : философско-культурологический анализ / Р. И. Мамина. — Электрон. текстовые данные. — СПб. : Петрополис, 2012. — 232 с. — 978-5-9676-0403-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/20314.html>
8. Семенова, М. А. Этикет делового общения [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие для студентов 3 курсов очного и заочного отделений всех специальностей по дисциплине «Основы делового общения» / М. А. Семенова. — Электрон. текстовые данные. — Астрахань : Астраханский инженерно-строительный институт, ЭБС АСВ, 2009. — 106 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/17075.html>
9. Титова, Л. Г. Деловое общение [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов / Л. Г. Титова. — Электрон. текстовые дан. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. — 271 с. — Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/10495>

## **8. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине / модулю**

Раздел раскрывается п.3.2 «Содержание дисциплины /модуля с указанием академических часов по видам учебных занятий и самостоятельной работы обучающихся, соотношение тем и формируемых компетенции», после каждой темы/раздела.

---

<sup>2</sup> \* Издания, помеченные знаком (\*), имеются в фонде библиотеки Института управления (г. Архангельск).

## 9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Семилетников Н.А. Протокол международного и делового сотрудничества: Электронный ресурс / Н.А. Семилетников. - Минск : Дикта, 2011. - 198 с. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=139784>
2. On-Line журнал «Деловой протокол и этикет» [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.protocolonline.ru>.
3. Country Profiles – Global Guide to culture, customs and etiquette [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.kwintessential.co.uk/resources/country-profiles.html>
4. Etiquette in Society, in Business, in Politics and at Home. Emily Post [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.bartleby.com/95/>
5. International Business Etiquette, Manners and Culture– [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.international-business-etiquette.com/>
6. Modern-etiquette. [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.modernetiquette.co.nz/>

## 10. Перечень информационных технологий, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

1. Microsoft Internet Explorer (или другой браузер)
2. Power Point
3. Microsoft Office 2007 и выше

**ПРИЛОЖЕНИЕ**  
к рабочей программе дисциплины,  
утвержденной НМС института  
Протокол № 6 от 29 мая 2019 г.

**ОЦЕНОЧНЫЕ И МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ**  
**(ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)**  
по учебной дисциплине  
**«ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ»**  
**ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ**  
**38.03.02 «МЕНЕДЖМЕНТ»**  
**Профиль подготовки Управление малым бизнесом**  
**КВАЛИФИКАЦИЯ (СТЕПЕНЬ)**  
**«БАКАЛАВР»**  
(очная и заочная формы обучения)

## СОДЕРЖАНИЕ

- 1 Перечень компетенций по дисциплине с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы
- 2 Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования. Шкала оценивания сформированности компетенции
- 3 Паспорт оценочных средств по дисциплине «Деловой этикет»
- 4 Перечень оценочных средств по дисциплине «Деловой этикет»
- 5 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
- 6 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

**1. Перечень компетенций по дисциплине «Деловой этикет» с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

**очное отделение**

| <b>Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы</b> |                                |  |   |          |   |   |   |   |   |   |   |  |   |
|--|--------------------------------|--|---|----------|---|---|---|---|---|---|---|--|---|
| № п/п  | Код контролируемой компетенции | Наименование контролируемой компетенции  | Наименование дисциплины формирующей компетенцию | Семестры |   |   |   |   |   |   |   |  |   |
|  |                                |  |   | 1        | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |  |   |
| 5  | ОК-5                           | способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия  | История   |          | + |   |   |   |   |   |   |  |   |
|  |                                |  | Психология                                      | +        |   |   |   |   |   |   |   |  |   |
|  |                                |  | Этика и деловое общение                         | +        |   |   |   |   |   |   |   |  |   |
|  |                                |  | Имиджелогия                                     |          |   |   |   |   |   |   |   |  | + |
|  |                                |  | <b>Деловой этикет</b>                           |          |   |   |   |   |   |   |   |  | + |
| 12   | ОПК - 4                        | способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации | Делопроизводство                                |          | + |   |   |   |   |   |   |  |   |
|  |                                |  | Этика и деловое общение                         | +        |   |   |   |   |   |   |   |  |   |
|  |                                |  | Имиджелогия                                     |          |   |   |   |   |   |   |   |  | + |
|  |                                |  | <b>Деловой этикет</b>                           |          |   |   |   |   |   |   |   |  | + |
|  |                                |  | <b>Деловой этикет</b>                           |          |   |   |   |   |   |   |   |  | + |

**заочное отделение**

| <b>Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы</b> |                                |  |   |                                |        |        |        |        |   |
|--|--------------------------------|--|---|--------------------------------|--------|--------|--------|--------|---|
| № п/п  | Код контролируемой компетенции | Наименование контролируемой компетенции  | Наименование дисциплины формирующей компетенцию | Этапы формирования компетенции |        |        |        |        |   |
|  |                                |  |   | 1 курс                         | 2 курс | 3 курс | 4 курс | 5 курс |   |
| 5  | ОК-5                           | способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия  | История   | +                              |        |        |        |        |   |
|  |                                |  | Психология                                      |                                | +      |        |        |        |   |
|  |                                |  | Этика и деловое общение                         |                                | +      |        |        |        |   |
|  |                                |  | Имиджелогия                                     |                                |        |        |        |        | + |
|  |                                |  | <b>Деловой этикет</b>                           |                                |        |        |        |        | + |
| 12   | ОПК - 4                        | способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации | Делопроизводство                                | +                              |        |        |        |        |   |
|  |                                |  | Этика и деловое общение                         |                                | +      |        |        |        |   |
|  |                                |  | Имиджелогия                                     |                                |        |        |        |        | + |
|  |                                |  | <b>Деловой этикет</b>                           |                                |        |        |        |        | + |
|  |                                |  | <b>Деловой этикет</b>                           |                                |        |        |        |        | + |

**1. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования. Шкала оценивания сформированности компетенции**

Паспорт компетенции ОК-5: способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

| № п/п | Дисциплина, как этап формирования компетенции в рамках ОП ВО* | Уровни формирования компетенций   |   |   |
|-------|---|---|---|---|
|       |   | Базовый   | Повышенный  | Высокий   |
|       | Деловой этикет  | <p><b>знать:</b> основные понятия делового этикета в том числе в межкультурной среде, основы служебного, национального и дипломатического этикета, социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p> | <p><b>знать:</b> основные понятия делового этикета, основы служебного, национального и дипломатического этикета, основы современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде, социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p>     | <p><b>знать:</b> основные понятия делового этикета, основы служебного, национального и дипломатического этикета, правила международной вежливости, социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия, алгоритм анализа информации, критерии цели профессионально-этические нормы различные способы разрешения конфликтных ситуаций и стандарты профессионального общения и корпоративного поведения при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде</p> |
|       |   | <p><b>уметь:</b> строить организационное поведение, владеть навыками делового общения в межкультурной среде</p>   | <p><b>уметь:</b> строить организационное поведение, владеть навыками эффективного делового общения, в том числе в межкультурной среде, воспринимать культуру и обычаи других стран и народов, с терпимостью относиться к национальным, расовым, конфессиональным различиям;</p> | <p><b>уметь:</b> строить организационное поведение, владеть навыками эффективного делового общения и межкультурной коммуникации при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде, воспринимать культуру и обычаи других стран и народов, с терпимостью относиться к национальным, расовым, конфессиональным различиям;</p>  |
|       |   | <p><b>владеть:</b> навыками применения этикетных норм в профессиональном общении при проектировании межличностных,</p>  | <p><b>владеть:</b> навыками и приемами делового этикета при создании имиджа, управления коммуникациями в организации при проектировании</p>   | <p><b>владеть:</b> навыками корпоративной культуры поведения, управления коммуникациями в организации, методами управления конфликтами при проектировании</p>   |

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
|  | <p>групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде</p> | <p>межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде</p> | <p>межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде при создании и поддержании необходимого имиджа воспринимать культуру и обычаи других стран и народов, с терпимостью относиться к национальным, расовым, конфессиональным различиям; способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p> |
|--|---|--|--|

Паспорт компетенции ОПК-4: способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации

| № п/п | Дисциплина, как этап формирования компетенции в рамках ОП ВО* | Уровни формирования компетенций  |   |  |
|-------|---|--|---|--|
|       |   | Базовый  | Повышенный  | Высокий  |
|       | Деловой этикет  | <p>Знать основные нормы профессиональной этики, делового общения и публичного выступления, основы служебного, национального и дипломатического этикета;</p>  | <p>Знать основные этические правила и требования делового и межличностного этикета, основы служебного, национального и дипломатического этикета; в соответствии с которым осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации</p> | <p>Знать стили ведения переговоров, основные этические правила и требования делового и межличностного общения, основы служебного, национального и дипломатического этикета; в соответствии с которым осуществлять публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации</p> |
|       |   | <p>Уметь логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь, руководствоваться нормами, правилами, делового общения и публичного выступления профессиональной этики в трудовой деятельности</p> | <p>Уметь логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь, применять различные тактики ведения переговоров, выстраивать убедительную аргументацию с учетом восприятия партнера, вести переговоры, совещания,</p>   | <p>Уметь логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь, осуществлять адекватный выбор этической позиции и вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные</p>   |

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
|  |  |  | осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации   | коммуникации   |
|  |  | Владеть основными навыками ведения переговоров, совещаний, деловой переписки и электронных коммуникации, навыками публичной речи, ведения дискуссии и полемики | Владеть навыками ведения переговоров, совещаний, деловой переписки и электронных коммуникации, навыками публичной речи, ведения дискуссии и полемики | Владеть на высоком уровне навыками делового общения, публичных выступлений ведения переговоров, совещаний, деловой переписки и электронных коммуникации, навыками публичной речи, ведения дискуссии и полемики |

\* В соответствии с перечнем компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

#### **Шкала оценивания сформированности компетенций:**

**«Неудовлетворительно»** - Компетенция не развита. Студент не владеет необходимыми знаниями и навыками и не старается их применять. Не достигнут базовый уровень формирования компетенции.

**«Удовлетворительно»** - Компетенция недостаточно развита. Студент частично проявляет знания и навыки, входящие в состав компетенции. Пытается, стремится проявлять нужные навыки, понимает их необходимость, но у него не всегда получается. Достигнут только базовый уровень формирования компетенции.

**«Хорошо»** - Студент владеет знаниями, проявляет соответствующие навыки в практических ситуациях, но имеют место некоторые неточности в демонстрации освоения материала. Достигнут повышенный уровень формирования компетенции.

**«Отлично»**- Студент всесторонне и глубоко владеет знаниями, сложными навыками, способен уверенно ориентироваться в практических ситуациях. Достигнут высокий уровень формирования компетенции.

### 3. Паспорт оценочных средств по дисциплине «Деловой этикет»

| № п/п | Контролируемые разделы (темы) дисциплины* | Код контролируемой компетенции (или ее части) | Наименование оценочного средства (ОС) | Представление оценочного средства в фонде |
|-------|---|---|---------------------------------------|---|
| 1     | 2   | 3   | 4                                     | 5   |
| 1     | Служебный этикет                          | ОК-5<br>ОПК-4                                 | Тест                                  | Фонд тестовых заданий                     |
| 2     | Национальный этикет                       | ОК-5<br>ОПК-4                                 | Доклады                               | Список тем для докладов                   |
| 3     | Дипломатический этикет                    | ОК-5<br>ОПК-4                                 | Сообщения                             | Список тем сообщений                      |

### 4. Перечень оценочных средств по дисциплине «Деловой этикет»

| № п/п | Наименование оценочного средства (ОС) | Краткая характеристика оценочного средства   | Представление оценочного средства в фонде |
|-------|---------------------------------------|--|---|
| 1     | 2                                     | 3  | 4   |
| 1     | Сообщение                             | Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы. | Темы сообщений                            |
| 2     | Доклад                                | Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы  | Темы докладов                             |
| 3     | Тест                                  | Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося  | Фонд тестовых заданий                     |
| 4     | Зачет                                 | Средство промежуточного контроля усвоения разделов дисциплины, организованное в виде собеседования преподавателя и студента.   | Перечень вопросов к зачету                |

### 5. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

#### ОС № 1: Фонд тестовых заданий по дисциплине «Деловой этикет»

##### Раздел 1.

#### 1. Эталон длительности делового разговора по телефону:

- а) 1-3 минуты;
- б) 7-10 минут;
- в) 3-5 минут;
- г) длительность телефонного разговора зависит от характера обсуждаемой проблемы.

**2. Темп речи при деловом телефонном разговоре можно охарактеризовать как**

- а) медленный, внятный, четкий;
- б) средневысокий;
- в) средний;
- г) все ответы неверны.

**3. Приемлемые аксессуары для деловой женщины:**

- а) ожерелье, серьги, не более двух колец, часы;
- б) кулон, браслет, кольцо;
- в) для деловой женщины неприемлемы броский макияж и украшения
- г) обручальное кольцо, серьги, часы.

**4. Наиболее торжественный прием – это:**

- а) деловой обед;
- б) фуршет;
- в) деловой ужин;
- г) шведский стол.

**5. Стандартный размер персональной деловой визитной карточки:**

- а) 50 x 90 мм;
- б) 50 x 75 мм;
- в) 50 x 95 мм;
- г) все ответы неверны.

**6. Габитарный имидж представляют:**

- а) одежда, квартира, машина;
- б) внешний вид и стиль одежды;
- в) мимика, жесты, телодвижения;
- г) лексика, избираемая в ситуациях делового общения.

**7. Как долго можно держать абонента в режиме ожидания в ситуации делового общения:**

- а) это недопустимо;
- б) в зависимости от времени, необходимого для поиска информации;
- в) не более 3 минут;
- г) не более 1 минуты.

**8. После какого звонка следует снимать трубку в ситуациях делового общения?**

- а) после первого звонка;
- б) после третьего;
- в) сразу;
- г) после пятого.

**9. После какого звонка включается автоответчик в ситуациях делового общения?**

- а) после четвертого;
- б) после второго;
- в) не имеет принципиального значения;
- г) все ответы неверны.

**10. Где следует размещать бейдж:**

- а) на левой стороне груди;
- б) на правой стороне груди;
- в) на шее;
- г) все ответы неверны.

**11. Реакция делового человека на комплимент - это:**

- а) ответный комментарий с уточнением своей позиции по данному вопросу;
- б) ответный комплимент;

- в) благодарность;
- г) молчание.

**12. Единственный допустимый вид контакта в ситуациях делового общения – это:**

- а) рукопожатие;
- б) похлопывание;
- в) поцелуй;
- г) все ответы неверны.

**13. Для соискания работы за рубежом ключевым документом является:**

- а) cv;
- б) резюме;
- в) аппликационное письмо;
- г) все вышеперечисленное.

**14. Наиболее распространенный формат резюме – это:**

- а) комбинированный;
- б) обратный хронологический;
- в) функциональный;
- г) изысканный.

**15. Во время телефонного разговора в кабинет делового человека заходит посетитель. Какова реакция делового человека:**

- а) прервать телефонный разговор и обсудить проблему посетителя;
- б) попросить посетителя выйти и завершить разговор;
- в) попросить посетителя присесть и завершить разговор;
- г) не следует вести телефонные разговоры в часы приема.

**16. Визитная карточка, на которой не обозначены ФИО сотрудника, называется:**

- а) корпоративная;
- б) визитная карточка для коротких встреч и переговоров;
- в) бейдж;
- г) персональная деловая визитная карточка.

**17. Проксемика – это наука, изучающая:**

- а) жесты и телодвижения;
- б) мимику;
- в) ориентацию и дистанцию;
- г) все вышеперечисленное.

**18. На чем столе должен располагаться единственный в кабинете телефон:**

- а) на столе младшего по возрасту;
- б) на столе младшего по должности;
- в) на столе старшего по должности;
- г) не имеет принципиального значения.

**19. Где размещается салфетка по окончании приема пищи?**

- а) на стуле;
- б) слева от тарелки;
- в) справа от тарелки;
- г) перед тарелкой.

**20. Время проведения чаепития в деловом мире:**

- а) не имеет принципиального значения;
- б) 5 часов пополудни;
- в) 4 часа пополудни;
- г) чаепитие совмещается с другим приемом пищи.

**21. RSVP – это:**

- а) просьба ответить;
- б) просьба перезвонить;
- в) поздравление с новым годом;
- г) напоминание о назначенной встрече.

**22. Длина юбки деловой женщины:**

- а) до колена;
- б) выше колена;
- в) до щиколоток;
- г) зависит от стиля костюма.

**23. Где находится почетное место в автомобиле:**

- а) рядом с водителем;
- б) на заднем сидении;
- в) почетный гость размещается в автомобиле произвольно;
- г) все ответы неверны.

**24. Направление движения глаз при деловом контакте:**

- а) на лоб собеседника;
- б) в глаза собеседнику;
- в) в сторону;
- г) все ответы неверны.

**25. Как следует складывать бумагу при деловой переписке?**

- а) в 4 раза;
- б) в 2 раза;
- в) не следует складывать письма;
- г) все ответы неверны.

**ОС № 2: Темы докладов по дисциплине «Деловой этикет»**

**Раздел 2. Национальный этикет**

1. Особенности национальных норм этикета европейских стран.
2. Особенности национальных норм этикета в Великобритании, Франции и Германии (сравнение).
3. Особенности национальных норм этикета в Греции, Испании и Италии (сравнение)
4. Особенности национальных норм этикета в Америке.
5. Особенности национальных норм этикета в Канаде и США (сравнение)
6. Особенности национальных норм этикета в странах Азии.
7. Особенности национальных норм этикета в Индии и Китае (сравнение)
8. Особенности национальных норм этикета в Корее и Японии (сравнение)
9. Особенности национальных норм этикета в Арабских странах.
10. Особенности европейской национальной кухни
11. Особенности азиатской национальной кухни
12. Особенности кухни Арабских стран
13. Столовый этикет
14. Этикетные нормы поведения на официальных приёмах
15. Мужской деловой костюм
16. Женский деловой костюм
17. Этикет делового общения

### ОС № 3: Список тем сообщений по дисциплине «Деловой этикет»

#### Раздел 3. Дипломатический этикет

1. Визиты: государственный, официальный, деловой, встреча «без галстуков», неофициальный и др.
2. Виды дипломатических приёмов: завтрак, обед, ужин, обед-буфет (шведский стол), приемы типа фуршет и коктейль.
3. Дипломатический приём: рассадка за столами
4. Дипломатический приём: стиль женской и мужской одежды
5. Протокол и деловые отношения: визитные карточки
6. Основные характеристики переговорного процесса
7. Переговоры с иностранной делегацией: встреча, программа пребывания, телефонные договорённости, подготовка помещения, рассадка участников
8. Переговоры с иностранной делегацией: ведение беседы, оформление записи беседы
9. Стратегии и тактики ведения переговоров
10. Национальные особенности ведения переговорного процесса
11. Разрешение конфликтов в переговорном процессе. Особенности межкультурных конфликтов.
12. Переговоры: памятные подарки и сувениры
13. Невербальные средства общения.

### ОС № 4: Зачет

#### Вопросы к зачету по дисциплине «Деловой этикет»

1. Деловой этикет как инструмент общения.
2. Специфика делового этикета.
3. Отличия дискуссии, спора, полемики. Правила цивилизованной дискуссии.
4. Этапы планирования и проведения эффективных презентаций.
5. Ключевые умения, необходимые для эффективной презентации.
6. Невербальные коммуникации в структуре общения.
7. Электронные презентации.
8. Этикет пользования электронной почтой.
9. Этикет разговора по телефону.
10. Стрессовые факторы делового общения. Приемы выхода из стрессовых состояний и минимизации их последствий
11. Этикет телеконференций, дискуссионных групп, чатов.
12. Особенности национального этикета европейских стран.
13. Особенности национального этикета стран Америки.
14. Особенности национального этикета стран Азии.
15. Особенности национального этикета Арабских стран.
16. Правила международной вежливости.
17. Особенности национальной кухни.
18. Особенности организации питания иностранцев.
19. Проведение дипломатических приемов.
20. Одежда на дипломатических приемах.
21. Правила рассадки на дипломатических приемах.
22. Организация и проведение деловых приемов.
23. Переговоры с иностранной делегацией.
24. Предпосылки мирного урегулирования проблем и споров.
25. Толерантность, ее значимость в культуре современного делового человека.

## **6. Методические материалы, определяющие процедуру оценивая знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Результатом проверки компетенций на разных этапах формирования, полученных студентом в ходе освоения данной дисциплины, является оценка, выставляемая по 5-ти балльной шкале в соответствии со следующими критериями:

### **1. ДЛЯ УСТНОГО ИЛИ ПИСЬМЕННОГО ОТВЕТА НА ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМ ЗАЧЕТЕ/ЭКЗАМЕНЕ**

1. Полнота и правильность ответа
2. Степень осознанности и понимания изученного материала
3. Языковое оформление ответа

| <b>Шкала оценивания</b>   | <b>Показатели</b>  |
|---------------------------|--|
| 5 («отлично»)             | <p>1. Материал изложен полно, даны правильные определения основных понятий;</p> <p>2. Обнаружено понимание материала, студент обосновывает свои суждения, применяет знания на практике, приводит примеры не только из учебника, но и самостоятельно сформулированные;</p> <p>3. Материал изложен последовательно и грамотно с точки зрения норм литературного языка</p>  |
| 4 («хорошо»)              | <p>Ответ удовлетворяет тем же требованиям, что и для отметки 5 («отлично»), но студент допускает 1-2 ошибки, которые способен исправить, и 1-2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого материала</p>   |
| 3 («удовлетворительно»)   | <p>Студент обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. материал изложен неполно, допущены неточности в определении понятий или в формулировках правил;</li><li>2. не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и приводить примеры;</li><li>3. излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении ответа</li></ol> |
| 2 («неудовлетворительно») | <p>Студент обнаруживает незнание большей части ответа соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, непоследовательно и неуверенно излагает материал</p>  |

## 2. ДЛЯ УСТНОГО ИЛИ ПИСЬМЕННОГО ОТВЕТА НА ЗАЧЕТЕ

1. Полнота и правильность ответа
2. Степень осознанности и понимания изученного материала
3. Языковое оформление ответа

| Шкала оценивания | Показатели  |
|------------------|---|
| «зачтено»        | Ответ соответствует показателям и критериям оценивания экзамена по шкале «удовлетворительно» и выше |
| «не зачтено»     | Ответ соответствует показателям и критериям оценивания экзамена по шкале «неудовлетворительно»      |

### Порядок проведения экзаменов и зачетов

1. Число экзаменов и зачетов, выносимых на каждую сессию, определяется учебным планом.
2. Экзамены и зачеты принимаются преподавателями, которым разрешено в соответствии с действующими положениями чтение лекций.
3. Зачеты и экзамены принимаются преподавателями, проводившими практические (семинарские, лабораторные) занятия в данной группе или читающими лекции по данному курсу.
4. Зачеты по практическим и лабораторным работам принимаются по мере их выполнения. По отдельным дисциплинам зачеты могут проводиться в виде контрольных работ на практических занятиях.
5. При явке на экзамены и зачеты студенты обязаны иметь при себе студенческий билет и зачетную книжку, которые они предъявляют экзаменатору в начале экзамена.
6. Форма проведения экзамена (устно, письменно, тестирование и т.п.) и порядок его организации (программа экзамена, экзаменационные вопросы и билеты и т.п.) устанавливается соответствующей кафедрой по предложению экзаменатора.
7. Экзаменатор имеет право задавать студентам дополнительные вопросы, а также давать задачи и примеры в пределах учебной программы данной дисциплины.
8. Во время экзамена студенты могут с разрешения экзаменатора пользоваться наглядными пособиями и справочной литературой, а также учебными программами.
9. Успеваемость студентов определяется оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Положительные оценки заносятся в экзаменационную ведомость и зачетную книжку, неудовлетворительные оценки проставляются только в экзаменационной ведомости. В зачетной книжке также указывается трудоемкость сдаваемой дисциплины.
10. Неявка на экзамен отмечается в экзаменационной ведомости словами «не явился» и заверяется подписью экзаменатора. Неявка на экзамен без уважительной причины засчитывается студенту как неудовлетворительная оценка.
11. Результаты сдачи зачетов оцениваются отметкой «зачтено», «не зачтено». Зачеты с дифференцированными оценками («зачтено (5)», «зачтено (4)», «зачтено (3)», «не зачтено»).

## 3. ДЛЯ ТЕСТИРОВАНИЯ

Оценка выполнения тестовых заданий рассчитывается в следующем процентном соотношении :

| Шкала оценивания | Показатели |
|------------------|------------|
| 5 («отлично»)    | 90% -100%  |
| 4 («хорошо»)     | 75%-89%    |

|                           |           |
|---------------------------|-----------|
| 3 («удовлетворительно»)   | 60%-74%   |
| 2 («неудовлетворительно») | менее 59% |

### **Порядок проведения тестирования**

Тест – это простейшая форма письменного контроля, направленная на проверку владения терминологическим аппаратом, современными информационными технологиями и конкретными знаниями в области фундаментальных и прикладных дисциплин.

Целью тестирования является оценка качества обучения на различных этапах освоения образовательной программы и уровня подготовки обучающихся на соответствие требованиям федерального государственного образовательного стандарта и образовательной программы. Тестирование не исключает и не заменяет другие формы оценки качества обучения и уровня подготовки обучающихся. Тестирование, наряду с другими формами текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации, может использоваться: - как инструмент внутривузовского мониторинга контроля качества подготовки обучающихся при освоении ими образовательных программ.

Текущее и оперативное тестирование может проводиться преподавателем при аудиторной и внеаудиторной работе, в том числе на семинарах, практических занятиях/ лабораторных практикумах для выявления уровня освоения учебного материала обучающимся и его готовности к дальнейшему обучению, проверки качества освоения знаний, умений по определенным темам, модулям, разделам дисциплины и выполнения внеаудиторной самостоятельной работы.

Рубежное тестирование проводится по модулю дисциплины (контрольной точке), циклам дисциплин, в соответствии с листом контрольных мероприятий. Целью рубежного тестирования является определение степени освоения обучающимися области знаний и умений (уровня компетентности) в соответствии с программой дисциплины. Результаты тестирования используются преподавателем для формирования комплексной оценки по дисциплине. Рубежное тестирование может проводиться при аудиторной и внеаудиторной работе. Тестирование может проводиться в письменной и (или) компьютерной формах.

#### **4. ДЛЯ ПИСЬМЕННЫХ РАБОТ (КУРСОВАЯ РАБОТА (ПРОЕКТ), КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА, ЭССЕ, РЕФЕРАТ, ДОКЛАД, СООБЩЕНИЕ, ПРЕЗЕНТАЦИЯ )**

- 1.Идентификация ключевых проблем;
- 2.Анализ ключевых проблем;
- 3.Аргументация предлагаемых вариантов эффективного разрешения выявленных проблем;
- 4.Выполнение задания с опорой на изученный материал и дополнительные источники;
5. Оформление письменной работы;
6. Представление работы, если по работе предполагается выступление (защита)

При работе с установленной дифференцированной оценкой необходимо руководствоваться следующей шкалой:

| <b>Шкала оценивания</b> | <b>Показатели</b>                            |
|-------------------------|--|
| 5 («отлично»)           | выявлено 90% -100% критериев к данной работе |
| 4 («хорошо»)            | выявлено 75%-89% критериев к данной работе   |

|                           |  |
|---------------------------|--|
| 3 («удовлетворительно»)   | выявлено 60%-74% критериев к данной работе     |
| 2 («неудовлетворительно») | выявлено о менее 59% критериев к данной работе |

При работе с установленной оценкой «зачтено /не зачтено» необходимо руководствоваться следующей шкалой:

| Шкала оценивания | Показатели  |
|------------------|---|
| «зачтено»        | Работа соответствует показателям и критериям оценивания по шкале «удовлетворительно» и выше |
| «не зачтено»     | Работа соответствует показателям и критериям оценивания по шкале «неудовлетворительно»      |

### **Общие требования к написанию и оформлению письменных работ**

Письменная работа выполняется на стандартных листах бумаги формата А-4 в печатном варианте, либо в рукописном виде (в порядке исключения). Текст работы набирается через 1,5 межстрочных интервала, шрифт – 14. На странице не должно быть менее 27-29 строк, включая сноски. Поля страниц устанавливаются: левое – 30 мм, правое -10мм, верхнее и нижнее – 20мм. Выравнивание по ширине.

Объем и структура письменной работы устанавливается отдельными методическими рекомендациями по дисциплине.

Страницы должны быть пронумерованы сверху в середине страницы. Нумерация начинается со 2 листа «Содержание». Все остальные страницы нумеруются сквозной нумерацией до последней страницы, включая приложения.

Прежде чем приступить к написанию работы, студенту необходимо подобрать соответствующую литературу, первоисточники. Обязательно изучить современные источники, « не старше» 5 лет.

### **Порядок защиты курсовой работы (проекта)**

Для получения допуска к защите курсовой работы необходимо получить позитивную рецензию научного руководителя (преподавателя). Если научный руководитель не допускает курсовую к защите, то ее необходимо переделать с учетом указанных поправок и рекомендаций. При подготовке к защите студенту необходимо выполнить все указания, данные в рецензии и учесть замечания в тексте работы. Защита курсовой работы производится индивидуально.

Как правило, процедура защиты курсовых работ проводится только в присутствии научного руководителя. На защите работы студент должен быть готов к краткому изложению основного содержания работы и ее результатов, к собеседованию по отдельным моментам работы, к ответу на любые вопросы, как по данной теме, так и по всему курсу.

Доклад необходимо подготовить заранее в форме выступления, в котором целесообразно осветить такие важные вопросы как: обоснование актуальности темы курсовой работы, цель, задачи и содержание работы, ее наиболее существенные и интересные моменты. В основном доклад содержит в себе ключевые моменты введения, а основной акцент сделан на заключении. В выступлении должны

содержаться также ответы на основные замечания научного руководителя. Доклад не должен быть слишком длинным, целесообразно уложиться в 5 - 7 минут. Крайне желательно не читать текст доклада от и до с листка, а запомнить хотя пару абзацев, не путаясь в его содержании.

Сама процедура защиты включает в себя:

- доклад студента о содержании и основных выводах работы;
- вопросы к автору по докладу;
- ответы студента на вопросы научного руководителя;
- решение научного руководителя об оценке курсовой работы.

В итоговой оценке руководитель курсовой работы учитывает не только окончательный результат, но и степень самостоятельности студента, что отмечается в рецензии.

Рецензия на курсовую работу отражает:

- актуальность темы;
- глубину изучения специальной литературы;
- объективность методов исследования и достоверность результатов;
- обоснованность выводов;
- стиль и оформление работы;
- предложения и выводы.

По итогам защиты за курсовую работу выставляется дифференцированная оценка в зачетную книжку обучающегося.

Учебное издание

**Рабочая программа дисциплины  
«Деловой этикет»  
по направлению подготовки  
38.03.02 Менеджмент  
профиль подготовки Управление малым бизнесом  
квалификация (степень)  
«Бакалавр»  
(очная и заочная формы обучения)**

Составитель – **Костеневич** Елена Владимировна

**16+**