

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Российский государственный гуманитарный университет»

(ФГБОУ ВО «РГГУ»)

Историко-архивный институт

Факультет документоведения и технотронных архивов

Кафедра документоведения, аудиовизуальных и научно-технических архивов

ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Направление и код подготовки - 46.03.02 Документоведение и архивоведение

**Направленность (профиль) - Информационно-документационное обеспечение
управления**

Уровень квалификации выпускника (бакалавр)

Форма обучения (очная, очно-заочная, заочная)

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2019

Деловой этикет

Рабочая программа дисциплины

Составитель(и):

К.и.н., доцент кафедры документоведения, аудиовизуальных и научно-технических архивов Л.Р. Париева

.....

Ответственный редактор

канд. ист. наук, доцент Ю.М. Кукарина

.....

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры ДАиНТА

№ 1 от 30 08 2019 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины (модуля)

1.2. Формируемые компетенции, соотнесенные с планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю)

1.3. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

2. Структура дисциплины (модуля)

3. Содержание дисциплины (модуля)

4. Образовательные технологии

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1. Система оценивания

5.2. Критерии выставления оценок

5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Список источников и литературы

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья

9. Методические материалы

9.1. Планы практических (семинарских, лабораторных) занятий

9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ

9.3. Иные материалы

Приложения

Приложение 1. Аннотация дисциплины

Приложение 2. Лист изменений

I. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины – подготовка выпускника, владеющего нормами делового этикета, как совокупности правил, принципов и конкретных форм общения.

Задачи дисциплины состоят в следующем:

- изучение истории этикета,
- овладение элементами речевой культуры, современными нормами делового общения, требованиями к поведению и имиджу человека в сфере бизнеса.

1.2. Формируемые компетенции, соотнесенные с планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю):

Коды компетенций	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК-35	знание требования к организации секретарского обслуживания	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -основные функции секретаря; -правила, телефонных переговоров, ведения приема посетителей, подготовки командировок руководителя и др. -порядок подготовки и проведения конференстных мероприятий (совещаний, заседаний, конференций и др.) <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -обеспечивать работу приемной руководителя; -планировать рабочее время руководителя; -организовывать передачу распоряжений руководителя по уровням управления; -вести контроль за сроками исполнения поручений руководителя; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -навыками организации управленческих процессов; -планирования рабочего времени; -работы с документацией.

1.3. Место дисциплины (модуля) в структуре основной образовательной программы

Дисциплина (модуль) «Деловой этикет» относится к дисциплинам по выбору блока дисциплин учебного плана.

Для освоения дисциплины (модуля) необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин и прохождения практик:

«История России», «Всеобщая история», «Философия», «Русский язык и культура речи», «Основы толерантности», «Документоведение», «Организационно-документационное обеспечение деятельности руководителя». В результате освоения дисциплины (модуля) формируются знания, умения и владения, необходимые для прохождения производственной и преддипломной практик.

2. Структура дисциплины (модуля)

Структура дисциплины (модуля) для очно-заочной формы обучения

(2017 год набора)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з. е., 72 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 16 ч., самостоятельная работа обучающихся 56 ч.

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы (в часах)						Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			контактная					Самостоятельная работа	
			Лекции	Семинар	Практические занятия	Лабораторные занятия	Промежуточ- ная аттестация		
	Раздел 1. Введение.	8	1					2	Опрос Контрольные вопросы
	Раздел 2. Психология общения и этикет	8	1	1				2	Оценка работы на семинаре
	Раздел 3. Условия бизнеса	8	1	1				4	Оценка работы на семинаре
	Раздел 4. Имидж делового человека	8	1	2				10	Оценка работы на семинаре
	Раздел 5. Служебный этикет	8	2	2				10	Оценка работы на семинаре Блиц- контрольная работа
	Раздел 6. Бизнес этикет	8	2	2				10	Оценка работы на семинаре

	<i>Зачет</i>	8						18	<i>Проверка итоговой контрольной работы</i>
	ИТОГО:		8	8				56	

Структура дисциплины (модуля) для заочной формы обучения

(2017 год набора)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з. е., 72 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 8 ч., самостоятельная работа обучающихся 64 ч.

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы (в часах)					Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			контактная						
			Лекции	Семинар	Практические занятия	Лабораторные занятия	Промежуточ- ная аттестация		
	Раздел 1. Введение.	5	0,2					4	Опрос Контрольные вопросы
	Раздел 2. Психология общения и этикет	5	0,5					4	Опрос Контрольные вопросы
	Раздел 3. Условия бизнеса	5	0,5	1				4	Опрос Дискуссия на семинаре Контрольные вопросы
	Раздел 4. Имидж делового человека	5	0,5	1				14	Опрос Контрольные вопросы Проверка практических работ
	Раздел 5. Служебный этикет	5	1	1				12	Опрос Контрольные

									вопросы Проверка практических работ
	Раздел 6. Бизнес этикет	5	0,3	1				12	Опрос Контрольные вопросы Проверка практических работ
	Зачет							14	итоговая контрольная работа
	ИТОГО:		4	4				64	

Структура дисциплины (модуля) для заочной формы обучения

(2018 год набора)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з. е., 72 ч., в том числе
контактная работа обучающихся с преподавателем 8 ч., самостоятельная работа
обучающихся 64 ч.

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы (в часах)					Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (<i>по семестрам</i>)
			контактная						
			Лекции	Семинар	Практические занятия	Лабораторные занятия	Промежуточ- ная аттестация		
	<i>Раздел 1. Введение.</i>	5	0,2					4	<i>Опрос Контрольные вопросы</i>
	<i>Раздел 2. Психология общения и этикет</i>	5	0,5					4	<i>Опрос Контрольные вопросы</i>
	<i>Раздел 3. Условия бизнеса</i>	5	0,5	1				4	<i>Опрос Дискуссия на семинаре Контрольные вопросы</i>

	<i>Раздел 4. Имидж делового человека</i>	5	0,5	1				14	<i>Опрос Контрольные вопросы Проверка практических работ</i>
	<i>Раздел 5. Служебный этикет</i>	5	1	1				12	<i>Опрос Контрольные вопросы Проверка практических работ</i>
	<i>Раздел 6. Бизнес этикет</i>	5	0,3	1				12	<i>Опрос Контрольные вопросы Проверка практических работ</i>
	<i>Зачет</i>							14	<i>итоговая контрольная работа</i>
	ИТОГО:		4	4				64	

3. Содержание дисциплины (модуля)

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1	Раздел 1. Введение	Предмет и задачи курса. Нормы нравственности, обычаи и традиции как основы этикета. Историческое развитие и национальная специфика. Применение норм этикета в различных ситуациях. Особенности делового этикета. Принципы делового этикета: этичность, экономичность, эффективность, консерватизм. Структура делового этикета. Анализ литературы по курсу.
2	Раздел 2. Психология общения и этикет.	Ситуации общения и этикет. Коммуникативный статус. Универсальные правила позитивного общения.

3	Раздел 3. Условия бизнеса.	Стратегия развития фирмы. Элементы имиджа фирмы: профессионализм и компетентность сотрудников, внедрение этических норм в управлении фирмой, надежность, имидж сотрудников, документационное обеспечение деятельности, дизайн. Этический кодекс фирмы. Требования делового этикета к служебным помещениям. Выбор цветового решения. Оформление служебных помещений.
4	Раздел 4. Имидж делового человека	Речевая культура. Речевой этикет. Элементы речевого этикета. Основные требования к деловому разговору. Основные логические законы и их применение в деловой речи. Выслушивание собеседника как психологический прием. Поведение с собеседниками различных психологических типов. Речевой этикет представления, обращения, комплимента, поздравления, прощания. Ведение дискуссий. Этапы принятия решений, завершение беседы. Невербальные средства общения. Манеры, мимика и жесты. Визитные карточки. Виды визитных карточек, требования к их оформлению, правила применения. Требования делового этикета к внешнему виду делового человека. Костюм деловой женщины. Вечерний туалет. Аксессуары. Макияж. Костюм делового мужчины. Подбор цветовой гаммы. Многофункциональность одежды.
5	Раздел 5. Служебный этикет	Этикет в отношениях руководителя и подчиненных. Сотрудничество: факторы, способствующие рациональному взаимодействию. Этика приказа и просьбы, этика наказания, форма увольнения. Оптимизация служебного общения. Организация и проведение совещаний. Способы разрешения конфликтных ситуаций. Этикет руководителя. Этикет секретаря. Прием посетителей. Организация приема посетителей и правила общения с ними. Работа в приемной. Культура телефонных переговоров. Правила ведения делового телефонного разговора.
6	Раздел 6. Бизнес-этикет.	Коммерческие переговоры. Особенности ведения коммерческих переговоров: их стратегия и тактика. Поведение в неблагоприятной переговорной ситуации. Обслуживание переговоров. Международный протокол. Прием иностранных

		делегаций: подготовка к встрече, встреча, оборудование помещений для встреч иностранных делегаций. Особенности международных переговоров. Рекомендации к ведению переговоров с представителями разных стран. Подарки и сувениры в деловой сфере. Приемы и их организация. Виды приемов. Организация приемов. Выбор вида приема. Составление списка приглашенных. Приглашения и их рассылка. Порядок проведения приема. Презентации и их особенности.
--	--	--

4. Образовательные технологии

Образовательные технологии

<i>№ п/п</i>	<i>Наименование раздела</i>	<i>Виды учебной работы</i>	<i>Образовательные технологии</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
1.	Раздел 1. Введение.	Лекция 1. Самостоятельная работа	Проблемная лекция Дискуссия
2.	Раздел 2. Психология общения и этикет.	Лекция 2 Практическая работа 1 Самостоятельная работа	Проблемная лекция Дискуссия Обсуждение докладов
3.	Раздел 3. Условия бизнеса.	Лекция 3 Практическая работа 2 Самостоятельная работа	Проблемная лекция Дискуссия Обсуждение докладов
4	Раздел 4. Имидж делового человека	Лекция 4 Практическая работа 3 Самостоятельная	Проблемная лекция Дискуссия Подготовка к контрольной работе

		<i>работа</i>	
5	<i>Раздел 5. Служебный этикет</i>	<i>Лекция 5</i> <i>Практическая работа 4</i> <i>Самостоятельная работа</i>	<i>Проблемная лекция</i> <i>Дискуссия</i> <i>Обсуждение докладов</i>
6	<i>Раздел 6. Бизнес-этикет.</i>	<i>Лекция 6</i> <i>Практическая работа 5</i> <i>Самостоятельная работа</i>	<i>Проблемная лекция</i> <i>Дискуссия</i> <i>Обсуждение докладов</i> <i>Подготовка к контрольной работе</i>

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1. Система оценивания

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- опрос и участие в дискуссии на семинаре (темы 1-6)	5 баллов	35 баллов
- подготовка доклада	10 баллов	10 баллов
- контрольная работа на семинарском или практическом занятии (темы 4-6)	15 баллов	15 баллов
Промежуточная аттестация (письменный ответ на 2 вопроса)		40 баллов
Итого за семестр (дисциплину) <i>зачёт с оценкой</i>		100 баллов

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	хорошо		C
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55			E
20 – 49	неудовлетворительно	не зачтено	FX
0 – 19			F

5.2. Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ А,В	«отлично»/ «зачтено (отлично)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p>
82-68/ С	«хорошо»/ «зачтено (хорошо)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной,</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		сформированы на уровне – «хороший».
67-50/ D,E	«удовлетвори- тельно»/ «зачтено (удовлетвори- тельно)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».</p>
49-0/ F,FX	«неудовлетворите- льно»/ не зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.

5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Контрольные вопросы для текущей и промежуточной аттестации

1. Практическое значение изучения правил делового общения.
2. Что такое этикет?
3. Разновидности этикета.
4. Особенности делового этикета.
5. Принципы делового этикета.
6. Психологические истоки этикета.
7. Ситуации общения и этикет.
8. Коммуникативный статус и его роль в построении модели поведения.
9. Патриархальные и демократические истоки этикета.
10. История западного этикета.
11. История восточного этикета .
12. Формирование норм служебного этикета в России .
13. Имидж фирмы и его элементы.
14. Требования этикета к организации служебного помещения.
15. Речевой этикет и его элементы.
16. Психологические приемы ведения деловой беседы.
17. Организация делового совещания.
18. Особенности поведения на коммерческих переговорах.
19. Культура общения с посетителями.
20. Культура телефонного разговора.
21. Факторы, способствующие благоприятному психологическому климату в коллективе.
22. Оптимизация служебного общения.
23. Культура переписки.

24. Способы разрешения конфликтных ситуаций.
25. Особенности международного протокола.
26. Подготовка к приему иностранных делегаций.
27. Специфика ведения международных переговоров.
28. Выбор вида приема.
29. Подготовка и организация приемов.
30. Особенности проведения презентации.
31. Специфика имиджа делового человека.
32. Женщина в деловом общении.
33. Костюм как элемент имиджа делового человека.

Примерная тематика докладов по курсу «Деловой этикет»

1. Элементы речевого этикета.
2. Истоки делового этикета.
3. Основные требования к деловому разговору.
4. Правила аргументации.
5. Культура телефонного разговора.
6. Требования этикета к деловой переписке.
7. Этикет в отношениях руководителя и подчиненных.
8. Прием посетителей.
9. Служебные взаимоотношения мужчины и женщины.
10. Особенности норм делового этикета для секретаря.
11. Организация и проведение коммерческих переговоров.
12. Специфика ведения переговоров с зарубежными партнерами.
13. Сувениры и подарки в деловой сфере.
14. Визитные карточки в деловой сфере.
15. Виды деловых приемов.
16. Специфика имиджа делового человека.
17. Костюм как элемент имиджа делового человека

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Список источников и литературы

Литература

Обязательная

Колесникова Н. Л. Деловое общение. Business Communication [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н. Л. Колесникова. - 5-е изд., стер. - М.: Флинта, 2012. - 152 с. - ISBN 978-5-89349-521-8. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/495986>

Деловое общение. Деловой этикет: Учеб. пособие для студентов вузов / Автор-составитель И.Н. Кузнецов. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017.- 431 с. - ISBN 978-5-238-01337-4. - Текст : электронный. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/1028716>

Дополнительная

Кузнецов И.Н. Деловое общение. - 7-е изд., пересм. - М.:Дашков и К, 2018. - 528 с.: ISBN 978-5-394-02951-6 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/411372>

Деловое общение: Учебное пособие / Деревянкин Е.В., - 2-е изд., стер. - М.:Флинта, Изд-во Урал. ун-та, 2017. - 48 с. ISBN 978-5-9765-3088-1 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/946644>

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Сайт «Правила этикета» <http://etiquetterules.ru/>

Сайт «Этика: мораль, философия, религия» <http://ethicscenter.ru/>

Сайт «Деловой этикет» <http://delovoi-etiket.ru/>

Электронно-библиотечная система [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.znanium.com>

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Аудитории для проведения лекций и семинарских занятий с техническими средствами обучения (мультимедиа-проектор (видеопроектор), экран (переносной или стационарный)).

Состав программного обеспечения (ПО), современных профессиональных баз данных (БД) и информационно-справочных систем (ИСС) (2017 г.)

1. Перечень ПО

Таблица 1

№п/п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	Adobe Master Collection CS4	Adobe	лицензионное
2	Microsoft Office 2010	Microsoft	лицензионное
3	Windows 7 Pro	Microsoft	лицензионное
7	Microsoft Share Point 2010	Microsoft	лицензионное
9	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
11	Kaspersky Endpoint Security	Kaspersky	лицензионное

2. Перечень БД и ИСС

Таблица 2

№п/п	Наименование
	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2017 г. Web of Science Scopus
	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2017 г. Журналы Oxford University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis
	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам
	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс, Гарант

Состав программного обеспечения (ПО), современных профессиональных баз данных (БД) и информационно-справочных систем (ИСС) (2018 г.)

1. Перечень ПО

Таблица 1

№п/п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
------	-----------------	---------------	--

1	Adobe Master Collection CS4	Adobe	лицензионное
2	Microsoft Office 2010	Microsoft	лицензионное
3	Windows 7 Pro	Microsoft	лицензионное
7	Microsoft Share Point 2010	Microsoft	лицензионное
9	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
11	Kaspersky Endpoint Security	Kaspersky	лицензионное

2. Перечень БД и ИСС

Таблица 2

№п/п	Наименование
	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2018 г. Web of Science Scopus
	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2018 г. Журналы Oxford University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis
	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам
	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс, Гарант

Состав программного обеспечения (ПО), современных профессиональных баз данных (БД) и информационно-справочных систем (ИСС) (2019 г.)

1. Перечень ПО

Таблица 1

№п/п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	Adobe Master Collection CS4	Adobe	лицензионное
2	Microsoft Office 2010	Microsoft	лицензионное

3	Windows 7 Pro	Microsoft	лицензионное
7	Microsoft Share Point 2010	Microsoft	лицензионное
9	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
12	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное
13	Kaspersky Endpoint Security	Kaspersky	лицензионное

2. Перечень БД и ИСС

Таблица 2

№п/п	Наименование
	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2019 г. Web of Science Scopus
	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2019 г. Журналы Cambridge University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis Электронные издания издательства Springer
	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам
	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс, Гарант

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса лицам с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого от студента требуется представить заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК) и личное заявление (заявление законного представителя).

В заключении ПМПК должно быть прописано:

- рекомендуемая учебная нагрузка на обучающегося (количество дней в неделю, часов в день);
- оборудование технических условий (при необходимости);
- сопровождение и (или) присутствие родителей (законных представителей) во время учебного процесса (при необходимости);
- организация психолого-педагогического сопровождение обучающегося с указанием специалистов и допустимой нагрузки (количества часов в неделю).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся при необходимости могут быть созданы фонды оценочных средств, адаптированные для лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в основной образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе.

Форма проведения текущей и итоговой аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно (на бумаге, на компьютере), в форме тестирования и т.п.). При необходимости студенту предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете или экзамене.

9. Методические материалы

9.1. Планы семинарских занятий

Тема 2. Психология общения и этикет

Цель занятия: Обсудить на примере конкретных ситуаций возможные варианты общения, рассмотреть правила позитивного общения.

Форма проведения – практическое занятие.

Вопросы для обсуждения:

- Ситуации общения.
- Коммуникативный статус.
- Универсальные правила позитивного общения.

Задание 1

Предложите новую услугу своего рекламного агентства по телефону различным типам клиентов. Разыграйте ситуации в парах.

Задание 2

Вы звоните новому (старому) клиенту, потребности и вкусы которого вам неизвестны (известны). Вам необходимо:

- расположить к себе клиента;
- убедить его сделать заказ.

Задание 3

Вам необходимо напомнить о себе после продолжительного перерыва. Как вы построите беседу по телефону? Как беседа по телефону будет зависеть от типа партнера? Приведите две-три различные ситуации. Разыграйте их в парах.

Список источников и литературы:

Литература:

Колесникова Н. Л. Деловое общение. Business Communication [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н. Л. Колесникова. - 5-е изд., стер. - М.: Флинта, 2012. - 152 с. - ISBN 978-5-89349-521-8. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/495986>

Деловое общение. Деловой этикет: Учеб. пособие для студентов вузов / Автор-составитель И.Н. Кузнецов. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017.- 431 с. - ISBN 978-5-238-01337-4. - Текст : электронный. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/1028716>

Кузнецов И.Н. Деловое общение. - 7-е изд., пересм. - М.:Дашков и К, 2018. - 528 с.: ISBN 978-5-394-02951-6 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/411372>

Деловое общение: Учебное пособие / Деревянкин Е.В., - 2-е изд., стер. - М.:Флинта, Изд-во Урал. ун-та, 2017. - 48 с. ISBN 978-5-9765-3088-1 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/946644>

Тема 3. Условия бизнеса.

Цель занятия: Изучить составляющие имиджа организации, обсудить внедрение этических норм в деятельность организации.

Форма проведения – практическое занятие.

Вопросы для обсуждения:

- Элементы имиджа фирмы.
- Кадровая политика.
- Внедрение этических норм в деятельность сотрудников.
- Документационное обеспечение как элемент имиджа фирмы.
- Требования делового этикета к служебному помещению.
- Проблемы «открытого» офиса.

Список источников и литературы:

Литература:

Колесникова Н. Л. Деловое общение. Business Communication [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н. Л. Колесникова. - 5-е изд., стер. - М.: Флинта, 2012. - 152 с. - ISBN 978-5-89349-521-8. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/495986>

Деловое общение. Деловой этикет: Учеб. пособие для студентов вузов / Автор-составитель И.Н. Кузнецов. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017.- 431 с. - ISBN 978-5-238-01337-4. - Текст : электронный. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/1028716>

Кузнецов И.Н. Деловое общение. - 7-е изд., пересм. - М.:Дашков и К, 2018. - 528 с.: ISBN 978-5-394-02951-6 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/411372>

Деловое общение: Учебное пособие / Деревянкин Е.В., - 2-е изд., стер. - М.:Флинта, Изд-во Урал. ун-та, 2017. - 48 с. ISBN 978-5-9765-3088-1 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/946644>

Тема 4. Имидж делового человека. Речевой этикет.

Цель занятия: Изучить правила речевого этикета.

Форма проведения – практическое занятие.

Задание 1

Приведите примеры из личного опыта правильного и неправильного использования Ты- и Вы-общения в деловой коммуникации.

Задание 2

Ваш партнер по деловому общению неоправданно выбирает Ты-общение. Как вы будете себя вести? Какими этикетными формулами вы можете подчеркнуть дистанцию официального общения?

Задание 3

Какие формулы речевого этикета вы используете, чтобы обратиться:

- 1) к пожилому человеку, чтобы узнать, который час;
- 2) к секретарю директора, чтобы узнать решение по вашему заявлению;
- 3) к милиционеру, чтобы узнать, как проехать на выставку.

Задание 4

Какое обращение вы выберете в начале презентационной речи, если знаете, что гостями церемонии являются бизнесмены, политики, журналисты? Какое обращение уместно, когда вы обращаетесь к своим подчиненным? Как обратиться к секретарю в приемной директора? Как вы обратитесь к швейцару или официанту?

Задание 5

Составьте для себя визитную карточку. Познакомьтесь с деловым партнером, используя визитную карточку.

Задание 6

Познакомьте своего руководителя:

- 1) с прибывшим иностранным партнером;
- 2) с клиентом вашей фирмы.

Задание 7

Какие этикетные фразы вы используете для вежливой формы отказа:

- 3) принять предложение;
- 4) выслать новые каталоги;
- 5) принять посетителя.

Задание 8

Составьте текст поздравительной речи в честь годовщины деятельности организации.

Задание 9

Составьте текст поздравительного письма, адресованного директору фирмы, и сравните с поздравительными текстами, которые вы обычно адресуете своим близким (структура, выбор обращения, самоименование, поздравительные формулы).

Список источников и литературы:

Литература:

Колесникова Н. Л. Деловое общение. Business Communication [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н. Л. Колесникова. - 5-е изд., стер. - М.: Флинта, 2012. - 152 с. - ISBN 978-5-89349-521-8. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/495986>

Деловое общение. Деловой этикет: Учеб. пособие для студентов вузов / Автор-составитель И.Н. Кузнецов. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017.- 431 с. - ISBN 978-5-238-01337-4. - Текст : электронный. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/1028716>

Кузнецов И.Н. Деловое общение. - 7-е изд., пересм. - М.:Дашков и К, 2018. - 528 с.: ISBN 978-5-394-02951-6 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/411372>

Деловое общение: Учебное пособие / Деревянкин Е.В., - 2-е изд., стер. - М.:Флинта, Изд-во Урал. ун-та, 2017. - 48 с. ISBN 978-5-9765-3088-1 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/946644>

Тема 5. Служебный этикет. Требование делового этикета к внешнему виду и имиджу человека.

Цель занятия: Изучить требования этикета к внешнему виду и имиджу человека.

Форма проведения – практическое занятие.

Задание 1

Понаблюдайте за позами и жестами людей во время занятия, совещания, на остановке, перед началом спектакля, в транспорте. Сравните свою оценку внутреннего состояния объекта наблюдения с оценкой своего товарища. Обсудите отличия.

Задание 2

Попробуйте в течение 15 минут посмотреть латиноамериканский телесериал без звука и попытайтесь по жестам и позам героев понять, что происходит на экране.

Задание 3

В общении с друзьями приобретайте навыки подражания по позе и «отзеркаливанию» жестов. Наблюдайте за изменениями состояния собеседника.

Задание 4

Попробуйте определить настроение близкого вам человека, приняв его позу.

Задание 5

Разбейтесь на пары. Первые номера начинают рассказывать вторым о том, как они провели вчерашний день. У слушающих задание – в течение первых трех минут принять позу, подражающую позе рассказчика, и «отзеркаливать» его жесты. Затем принять произвольную позу и перестать «отзеркаливать» партнера. Потом поменяйтесь ролями.

Задание 6

Попросите друг друга ответить на вопросы об особенностях вашего внешнего вида: манеры одеваться, походки, излюбленных поз, жестов, звучания голоса, выражения лица, взгляда, улыбки. Интересно было бы узнать, вызывает ли какие-нибудь ассоциации ваш

образ с цветом, запахом, формой, движением, растением, животным, предметом. Какого литературного или киногероя вы ему напоминаете?

Задание 7

Группа помогает каждому найти ответы на следующие вопросы:

1. В чем особенности вашего имиджа? Насколько он приемлем в деловом мире?
2. Подумайте, что нужно сделать, чтобы ваш имидж способствовал успеху в деловом мире:
 - а) как улучшить внешнее впечатление;
 - б) какие деловые качества нужно приобрести, какие усовершенствовать, от каких недостатков характера необходимо избавиться.

Задание 8

Прочитайте предлагаемые рекомендации, продумайте варианты одежды для следующих деловых целей:

- самопрезентация,
- участие в деловом совещании,
- вечерний ужин с деловыми партнерами.

Рекомендации:

1. Самое важное правило – одеться соответственно. Изучите будущую аудиторию. У всех фирм есть свой код в одежде. Сотрудники крупной фирмы, связанной с бухгалтерским учетом и менеджментом, одеваются совсем иначе, чем небольшой компании звукозаписи. Людям нравятся те, кто выглядит похоже на них самих, поэтому приспособьте свой внешний вид к общему стилю своей будущей аудитории.

2. Приспосабливаться к стилю своей аудитории вовсе не значит жертвовать изяществом. Вы оскорбите их, если будете выглядеть неряшливо.

3. Вы можете ободрить аудиторию своим видом. Покажите, что вы уже преодолели все трудности и проблемы и что они тоже могут это сделать.

4. Если вы выступаете перед аудиторией противоположного пола, не перестарайтесь в своем желании уподобиться им. Женщина, одетая в женственный, хорошо сидящий костюм, выступая перед преимущественно мужской аудиторией, достигнет гораздо большего, чем в строгом мужском костюме в узкую полоску.

5. Никогда не позволяйте, чтобы ваша внешность превалировала над вашим выступлением. Аудитория собралась, чтобы услышать, что вы хотите сказать, а не увидеть, во что вы одеты. Если вы хотите показать себя как знатока в своем предмете, то вам скорее поможет одежда сдержанная и солидная, чем небрежная или очень эффектная.

6. Подготовка очень важна. Никогда не оставляйте решения, что же надеть, на последний вечер. Решите это немного раньше, чтобы все было подготовлено, выглажено и проверено заранее.

Список источников и литературы:

Литература:

Колесникова Н. Л. Деловое общение. Business Communication [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н. Л. Колесникова. - 5-е изд., стер. - М.: Флинта, 2012. - 152 с. - ISBN 978-5-89349-521-8. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/495986>

Деловое общение. Деловой этикет: Учеб. пособие для студентов вузов / Автор-составитель И.Н. Кузнецов. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017.- 431 с. - ISBN 978-5-238-01337-4. - Текст : электронный. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/1028716>

Кузнецов И.Н. Деловое общение. - 7-е изд., пересм. - М.: Дашков и К, 2018. - 528 с.: ISBN 978-5-394-02951-6 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/411372>

Деловое общение: Учебное пособие / Деревянкин Е.В., - 2-е изд., стер. - М.: Флинта, Изд-во Урал. ун-та, 2017. - 48 с. ISBN 978-5-9765-3088-1 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/946644>

Тема 6. Бизнес-этикет. Организация и проведение презентаций.

Цель занятия: Изучить требования к организации и проведению презентаций, подготовить и провести презентацию.

Форма проведения – практическое занятие.

Задания:

1. Выбор тематики презентации.
2. Подбор литературы по выбранной теме.
3. Подготовка доклада.
4. Подготовка иллюстративного материала.
5. Подготовка вопросов докладчику.
6. Подготовка рекламной продукции.

Рекомендуемые темы презентации:

1. Презентация основной образовательной программы по направлению обучения.
2. Презентация программного продукта АС ДОУ.
3. Презентация косметического продукта.
4. Презентация книги.

Тематика может быть предложена участниками игры.

Список источников и литературы:

Литература:

Колесникова Н. Л. Деловое общение. Business Communication [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н. Л. Колесникова. - 5-е изд., стер. - М.: Флинта, 2012. - 152 с. - ISBN 978-5-89349-521-8. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/495986>

Деловое общение. Деловой этикет: Учеб. пособие для студентов вузов / Автор-составитель И.Н. Кузнецов. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017.- 431 с. - ISBN 978-5-238-01337-4. - Текст : электронный. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/1028716>

Кузнецов И.Н. Деловое общение. - 7-е изд., пересм. - М.:Дашков и К, 2018. - 528 с.:
ISBN 978-5-394-02951-6 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/411372>

Деловое общение: Учебное пособие / Деревянкин Е.В., - 2-е изд., стер. - М.:Флинта,
Изд-во Урал. ун-та, 2017. - 48 с. ISBN 978-5-9765-3088-1 - Режим доступа:
<http://znanium.com/catalog/product/946644>

АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина (модуль) реализуется на факультете документоведения и технотронных архивов кафедрой документоведения, аудиовизуальных и научно-технических архивов.

Цель дисциплины – подготовить специалиста, владеющего нормами делового этикета, как совокупности правил, принципов и конкретных форм общения.

Задачи дисциплины:

-изучение истории этикета,

-овладение элементами речевой культуры, современными нормами делового общения, требованиями к поведению и имиджу человека в сфере бизнеса.

Дисциплина (модуль) направлена на формирование следующих компетенций:

- знание требования к организации секретарского обслуживания (ПК-35).

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

Знать

-о нормах нравственности, традициях, обычаях как основах этикета (ПК- 35);

-правила поведения в различных ситуациях общения (ПК-35);

-требования делового этикета к организации и оформлению офиса (ПК-35);

Уметь

-создавать представление о себе как о компетентном и высококультурном партнере по бизнесу (ПК-35);

-внедрять этические нормы в управление организацией (ПК-35);

Владеть

-навыками проведения деловых бесед, совещаний и переговоров (ПК-35);

-навыками формирования имиджа делового человека (ПК-35);

-навыками выполнения представительских функций (ПК-35).

По дисциплине (модулю) предусмотрена промежуточная аттестация в форме зачета с оценкой.

Рабочей программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме опроса и контрольных работ, промежуточная аттестация в форме зачета с оценкой.

Общая трудоемкость освоения дисциплины (модуля) составляет 2 (3) зачетных единицы.

Приложение 2

№	Текст актуализации или прилагаемый к РПД документ, содержащий изменения	Дата	№ протокола
1.	1. Обновлена структура дисциплины для очно-заочной и заочной форм обучения	22.05..2017 г.	№ 10
2.	2. Обновлен состав программного обеспечения (ПО), современных профессиональных баз данных (БД) и информационно-справочные систем (ИСС)		
3.	1. Обновлена структура дисциплины для заочной формы обучения	25.05.2018 г.	№ 10
4.	2. Обновлен состав программного обеспечения (ПО), современных профессиональных баз данных (БД) и информационно-справочные систем (ИСС)		
7.	Обновлен состав программного обеспечения (ПО), современных профессиональных баз данных (БД) и информационно-справочные систем (ИСС) Приложение 2.1	22.06.2020	№ 10
8.			

Приложение 2.1

Состав программного обеспечения (ПО), современных профессиональных баз данных (БД) и информационно-справочные систем (ИСС) (2020 г.)

1. Перечень ПО

№п/п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1.	Adobe Master Collection CS4	Adobe	лицензионное
2.	Microsoft Office 2010	Microsoft	лицензионное

3.	Windows 7 Pro	Microsoft	лицензионное
4.	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
5.	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное
6.	Kaspersky Endpoint Security	Kaspersky	лицензионное
7.	Microsoft Office 2016	Microsoft	Лицензионное
8.	Zoom	Zoom	лицензионное

2. Перечень БД и ИСС

№п/ п	Наименование
1	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Web of Science Scopus
2	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Журналы Cambridge University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis
3	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам Электронная библиотека Grebennikon.ru
4	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс, Гарант