

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА
КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

Рабочая программа дисциплины (модуля)

ЭТИКЕТ

Направление и направленность (профиль)

43.03.01 Сервис. Рекреационный и спортивно-оздоровительный сервис

Год набора на ОПОП
2018

Форма обучения
очная

Владивосток 2020

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Этикет» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению(ям) подготовки 43.03.01 Сервис (утв. приказом Минобрнауки России от 20.10.2015г. №1169) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 05.04.2017 г. N301).

Составитель(и):

Терская Л.А., кандидат технических наук, Lyudmila.Terskaya@vvsu.ru

Утверждена на заседании кафедры дизайна и технологий от 24.03.2020 , протокол №

11

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Клочко И.Л.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	1575737265
Номер транзакции	0000000000465CFD
Владелец	Клочко И.Л.

Заведующий кафедрой (выпускающей)

Клочко И.Л.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	1575737265
Номер транзакции	0000000000465CFE
Владелец	Клочко И.Л.

1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Целью освоения дисциплины «Этикет» является овладение всем комплексом проверенных временем коммуникационных структур и ознакомление с теоретическим обоснованием исторической ретроспективы их происхождения.

Задачи освоения дисциплины:

- проанализировать истоки этикета и его значимость для социума;
- усвоить фундаментальные законы этикета;
- усвоить базисные нормы этого феномена;
- овладеть правилами и формами современного этикета.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемыми результатами обучения по дисциплине являются знания, умения, навыки, соотнесенные с компетенциями, которые формирует дисциплина, и обеспечивающие достижение планируемых результатов по образовательной программе в целом. Перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины (модуля), приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код компетенции	Формулировка компетенции	Планируемые результаты обучения	
43.03.01 «Сервис» (Б-СС)	ПК-11	Готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	Знания:	истоки происхождения этикета как основной формы общения, основные правила современного этикета
			Умения:	работать в контактной зоне как сфере реализации сервисной деятельности
			Навыки:	навыки делового общения, основанного на правилах современного этикета, в стандартных профессиональных ситуациях

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

Дисциплина «Этикет» является составной частью основной образовательной программы 43.03.01 Сервис, входит в учебный план ОПОП, реализуемой в очной форме обучения.

Дисциплина входит в группу дисциплин по выбору Блока 1 Дисциплины «модули» учебного плана и проводится в V семестре.

Входными требованиями, необходимыми для освоения дисциплины, является наличие у обучающихся компетенций, сформированных при изучении дисциплин и/или прохождении практик «Деловые коммуникации в сервисе», «История», «Культурология», «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса», «Основы менеджмента в сервисе и туризме», «Профессиональная этика и этикет», «Речевая коммуникация», «Сервисология». На данную дисциплину опираются «Деловое общение», «Невербальные

средства коммуникации», «Производственная преддипломная практика».

4. Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП ВО	Форма обуче- ния	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудо- емкость	Объем контактной работы (час)						СРС	Форма аттес- тации
				(З.Е.)	Всего	Аудиторная			Внеауди- торная			
						лек.	прак.	лаб.	ПА	КСР		
43.03.01 Сервис	ОФО	Бл1.ДВ.Г	5	3	55	18	36	0	1	0	53	Э

5. Структура и содержание дисциплины (модуля)

5.1 Структура дисциплины (модуля) для ОФО

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.1

Таблица 3.1 – Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы текущего контроля для ОФО

№	Название темы	Кол-во часов, отведенное на				Форма текущего контроля
		Лек	Прак	Лаб	СРС	
1	Организационные основы международного бизнеса. Протокол и символы суверенитета государства Сущность этикетных норм и их значение для социума. Фундамент этикета	4	0	0	2	конспект лекций
1	Организационные основы международного бизнеса. Протокол и символы суверенитета государства Сущность этикетных норм и их значение для социума. Фундамент этикета	0	5	0	5	Участие в ролевой игре, выступление студентов с тематическими докладами-презентациями, участие в обсуждениях презентации, проверка умения использовать терминологию дисциплины. Индивидуальная работа и общегрупповое обсуждение темы выступлений.
2	Влияние культурных особенностей поведения людей на деловые отношения в международном бизнесе Этикет в эпоху античности. Этикет в эпоху Средневековья	4	0	0	2	Конспект лекций

2	Влияние культурных особенностей поведения людей на деловые отношения в международном бизнесе Этикет Нового времени. XVII, XVIII века	0	5	0	5	Участие в ролевой игре, выступление студентов с тематическими докладами-презентациями, участие в обсуждениях презентации, проверка умения использовать терминологию дисциплины. Индивидуальная работа и общегрупповое обсуждение темы выступлений.
3	Учет культурных различий в деловой прак-тике Эволюция понятия «Джентльмен». Дальнейшие изменения в этикете. XIX век	2	0	0	2	конспект лекций
3	Протокольные мероприятия Учет культурных различий в деловой практике	0	5	0	5	Участие в ролевой игре, выступление студентов с тематическими докладами-презентациями, участие в обсуждениях презентации, проверка умения использовать терминологию дисциплины. Индивидуальная работа и общегрупповое обсуждение темы выступлений.
4	Деловые культуры в международном бизнесе История становления этикета в России. Религия и этикет	2	0	0	4	конспект лекций
4	Деловые культуры в международном бизнесе История становления этикета в России. Религия и этикет	0	5	0	4	Участие в ролевой игре, выступление студентов с тематическими докладами-презентациями, участие в обсуждениях презентации, проверка умения использовать терминологию дисциплины. Индивидуальная работа и общегрупповое обсуждение темы выступлений.
5	Одежда и этикет. Еда и этикет. Этика деловой коммуникации в многонациональной компании	2	0	0	4	конспект лекции
5	Одежда и этикет. Еда и этикет. Этика деловой коммуникации в многонациональной компании	0	5	0	4	Участие в ролевой игре, выступление студентов с тематическими докладами-презентациями, участие в обсуждениях презентации, проверка умения использовать терминологию дисциплины. Индивидуальная работа и общегрупповое обсуждение темы выступлений.
6	Деловой этикет и протокол: сотрудничество с иностранными партнерами Этикет в семье	2	0	0	4	конспект лекций

6	Деловой этикет и протокол: сотрудничество с иностранными партнерами Этикет в семье	0	5	0	4	Участие в ролевой игре, выступление студентов с тематическими докладами-презентациями, участие в обсуждениях презентации, проверка умения использовать терминологию дисциплины. Индивидуальная работа и общегрупповое обсуждение темы выступлений.
7	Деловой этикет и протокол: ведение коммерческих переговоров Роль этикета в социализации личности	2	0	0	4	конспект лекций
7	Деловой этикет и протокол: ведение коммерческих переговоров Речевой этикет	0	6	0	4	Участие в ролевой игре, выступление студентов с тематическими докладами-презентациями, участие в обсуждениях презентации, проверка умения использовать терминологию дисциплины. Индивидуальная работа и общегрупповое обсуждение темы выступлений.
Итого по таблице		18	36	0	53	

5.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ОФО

Тема 1 Организационные основы международного бизнеса. Протокол и символы суверенитета государства Сущность этикетных норм и их значение для социума. Фундамент этикета.

Содержание темы: Цель, задачи и содержание дисциплины в рамках учебного плана направления \\\\\\\\"Сервис\\\\\\\". Требования на промежуточной и семестровой аттестациях. Обзор рекомендуемой литературы. Понятие зарубежного этикета и протокола. Обобщенная организационная структура предприятия по направлениям и видам деятельности. Этикет делового международного обще-ния и международный протокол как аспекты профессиональной подготовки бака-лавров, связанные с международным бизнесом. Правила международной вежливости и государственная символика. Флаг. Герб. Гимн. Оказание почестей государственному флагу, национальные праздники, выражение соболезнований. Протокольное реагирование на важнейшие со-бытия в жизни страны и памятные даты. Государственные визиты. Государственные подарки. Цель, задачи и содержание дисциплины в рамках учебного плана направления \\\\\\\\"Сервис\\\\\\\". Требования на промежуточной и семестровой аттестациях. Обзор рекомендуемой литературы. Характеристика человека; варианты стандартизированного поведения; сущность понятия «этикет»; соотношение понятий этика-этикет; содержание понятий: «ритуал», «обычай», «традиции», «манеры». Нравственные основы этикета, «золотое правило» этикета, нравственность поведения; нравственные отношения; нравственная деятельность; признаки типологизации правил поведения; содержание понятия «справедливость».

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: технологии традиционные и инновационные: по характеру содержания и структуры – общеобразовательные и профессионально-ориентированные, по современным средствам обучения – действенно-практические. технологии традиционные и инновационные: по характеру содержания и структуры – общеобразовательные и

профессионально-ориентированные, по современным средствам обучения – действенно-практические.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Самостоятельная работа включает в себя изучение учебной и научной литературы, знакомство с аудио и видео материалами.

Тема 1 Организационные основы международного бизнеса. Протокол и символы суверенитета государства Сущность этикетных норм и их значение для социума. Фундамент этикета.

Содержание темы: Предмет обсуждения. Обзор рекомендуемой литературы. Регламент практических занятий. Понятие этикета. Этикет и исторический опыт человеческого общения. Основы и источники норм этикета. Правила этикета и среда. Этикет, профессионализм и карьера. Создание пакета корпоративных документов, регламентирующих протокольные стандарты и нормы поведения сотрудников организации. Протокол – основа построения механизма деловых отношений. Понятие делового протокола и этикета в работе компаний. Элементы нравственных отношений в период материнского права; изменения в «первобытном» этикете в период патриархальных отношений; характер процесса стандартизации поведения первобытного коллектива; прогрессивные нравственные формы взаимоотношений между членами сообщества на раннем этапе его развития.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Для решения комплексных задач усвоения нового материала, закрепления и развития творческих способностей используется ролевая игра в сочетании с внеаудиторной (самостоятельной) работой. Ролевая игра дает возможность студентам понять и изучить учебный материал с различных позиций, развивать навыки командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений и лидерские качества. Используются следующие образовательные технологии: – информационно-коммуникационная технология, в том числе визуализация, создание электронных учебных материалов; – технология коллективного взаимодействия, в том числе совместное решение проблемных задач, ситуаций, кейсов; – технология проблемного обучения, в том числе в рамках разбора проблемных ситуаций; – технология развивающего обучения, в том числе постановка и решение задач от менее сложных к более сложным, развивающих компетенции студентов; – технология адаптивного обучения, в том числе проведение консультаций преподавателя, предложение индивидуальных заданий. Для решения комплексных задач усвоения нового материала, закрепления и развития творческих способностей используется ролевая игра в сочетании с внеаудиторной (самостоятельной) работой. Ролевая игра дает возможность студентам понять и изучить учебный материал с различных позиций, развивать навыки командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений и лидерские качества. Используются следующие образовательные технологии: – информационно-коммуникационная технология, в том числе визуализация, создание электронных учебных материалов; – технология коллективного взаимодействия, в том числе совместное решение проблемных задач, ситуаций, кейсов; – технология проблемного обучения, в том числе в рамках разбора проблемных ситуаций; – технология развивающего обучения, в том числе постановка и решение задач от менее сложных к более сложным, развивающих компетенции студентов; – технология адаптивного обучения, в том числе проведение консультаций преподавателя, предложение индивидуальных заданий.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Создание презентации и подготовка доклада путем проработки большого объема специальных источников.

Тема 2 Влияние культурных особенностей поведения людей на деловые отношения в международном бизнесе Этикет в эпоху античности. Этикет в эпоху Средневековья.

Содержание темы: Нравственные устои античного мира; первые попытки определения понятия «прекрасного» и «безобразного» в античной философии в применении к поведению человека; основные характеристики принципов «правильного поведения» античного

общества; «личностный образец» человека этого общества. Характеристика данного исторического периода; идеология Средневековья; христианство как форма жесткой стандартизации поведения социума; женские и мужские стандарты поведения; появление рыцарского сословия и его идеология; стандарты поведения рыцаря по отношению к женщине; «личностный образец» рыцаря. Система факторов человеческой культуры, требующих от бизнеса специальной адаптации в разных странах. Принадлежность индивида к социальным группам: врожденная, приобретенная, как отражение факта обладания ресурсами и общественным положением. Факторы, влияющие на отношение к работе: «протестантская этика», вера в успех и вознаграждение, работа как привычка, ориентированность на высокие результаты работы, иерархия потребностей. Понятие «лучшая работа» в разных странах. Уверенность в себе как специфическая характеристика поведения. Особенности средств коммуникации разных культур.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: технологии традиционные и инновационные: по характеру содержания и структуры – общеобразовательные и профессионально-ориентированные, по современным средствам обучения – действенно-практические. технологии традиционные и инновационные: по характеру содержания и структуры – общеобразовательные и профессионально-ориентированные, по современным средствам обучения – действенно-практические.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Самостоятельная работа включает в себя изучение учебной и научной литературы, знакомство с аудио и видео материалами.

Тема 2 Влияние культурных особенностей поведения людей на деловые отношения в международном бизнесе Этикет Нового времени. XVII, XVIII века.

Содержание темы: Новая система ценностей эпохи Возрождения; становление придворного этикета; идеология XVII и новые взгляды и понятия «добро», «красота»; идеи рационализма; новые акценты в понимании роли личности в социуме; новый взгляд на этикетные нормы XVIIIв.; усложнение этикета; критика этикета философами этого времени. Языковые нормы делового общения. Стиль речи. Речевой этикет. Правила речевого поведения в деловом обращении. Формы речевого этикета: выражение просьбы; извинения; неодобрения; приглашения. Культура речи, основы устно-го общения, фольклорные правила речевого этикета, композиция и стиль речи. Соблюдение вежливости. Умение вести себя в общественных местах. Манера разговаривать, умение слушать собеседника. Воспитанность, умение управлять эмоциями.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Практическое занятие. Образовательные технологии: – информационно-коммуникационная технология, в том числе визуализация, создание электронных учебных материалов; – технология коллективного взаимодействия, в том числе совместное решение проблемных задач, ситуаций, кейсов; – технология проблемного обучения, в том числе в рамках разбора проблемных ситуаций; – технология развивающего обучения, в том числе постановка и решение задач от менее сложных к более сложным, развивающих компетенции студентов; – технология адаптивного обучения, в том числе проведение консультаций преподавателя, предложение индивидуальных заданий/ Практическое занятие. Образовательные технологии: – информационно-коммуникационная технология, в том числе визуализация, создание электронных учебных материалов; – технология коллективного взаимодействия, в том числе совместное решение проблемных задач, ситуаций, кейсов; – технология проблемного обучения, в том числе в рамках разбора проблемных ситуаций; – технология развивающего обучения, в том числе постановка и решение задач от менее сложных к более сложным, развивающих компетенции студентов; – технология адаптивного обучения, в том числе проведение консультаций преподавателя, предложение индивидуальных заданий/.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Создание презентации и

подготовка доклада путем проработки большого объема специальных источников.

Тема 3 Учет культурных различий в деловой практике Эволюция понятия «Джентльмен». Дальнейшие изменения в этикете. XIX век.

Содержание темы: Культурная осведомленность. Страновые группы по общим факторам сходства и различия атрибутов культуры: языка, религии, географического положения, этнической принадлежности, уровня экономического развития. Приведение потребности в культурной осведомленности в соответствии с деятельностью компании. Происхождение понятия «джентльмен»; дискуссии о сущности этого понятия, анализ содержания этого понятия в разные эпохи; два подхода к определению понятия «джентльмен этикете»; современное представление о сущности содержания этого понятия. Основные направления в этикете и эстетике философии XIX столетия; характеристика этикетных норм этого времени; этикет как основной диктат общественной жизни; трактат об искусстве дипломатии как собрания этикетных структур общения; демократизация этикетных норм.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: технологии традиционные и инновационные: по характеру содержания и структуры – общеобразовательные и профессионально-ориентированные, по современным средствам обучения – действенно-практические технологии традиционные и инновационные: по характеру содержания и структуры – общеобразовательные и профессионально-ориентированные, по современным средствам обучения – действенно-практические.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Самостоятельная работа включает в себя изучение учебной и научной литературы, знакомство с аудио и видео материалами.

Тема 3 Протокольные мероприятия Учет культурных различий в деловой практике.

Содержание темы: Виды приемов и их особенности: официальные приемы (завтрак, обед, обед-буфет, ужин, а-ля фуршет, бокал вина, бокал шампанского, ланч, чай, журфикс, коктейль, презентация); неофициальные приемы (шведский стол, бранч, барбекю, пикник и др.). Почетные приемы: подготовка, правила поведения. Домашние приемы. Особенности проведения делового завтрака, обеда, ужина. Особенности подготовки представительских мероприятий. Формирование списка приглашенных. Подготовка к приему (приглашения, меню, рассадка, карточки рассадки, сервировка стола, тосты и речи). Форма и порядок приглашений, обязательность ответа и его возможные варианты. Обязанности «Хозяина встречи». Встреча гостей. Застольный этикет (поведение за столом, столовые приборы, порядок подачи вин, курение). Застольная беседа. Переход к «деловым» темам в застольной беседе. Виды обслуживания. Ошибки обслуживания. Манера, одежда, как следует и как не следует поступать. Виды одежды для протокольных мероприятий. Мужская деловая одежда. Женская деловая одежда. Одежда для приемов. Дресс-коды. Статусные предметы и символы в одежде. Украшения в одежде. Правила сочетания украшений и аксессуаров с общим стилем в одежде. Имидж официального лица. Адресация. Особенности поведения во время публичных выступлений и разговора с официальным лицом. Участие в церемониях и процессиях. Прическа делового человека. Растительность на лице мужчины: стереотипы восприятия внешности. Маникюр. Имидж деловой женщины. Цветы в деловом этикете. Выбор цветов в зависимости от ситуации и участников события. Упаковка, церемония вручения. Требования к оформлению букета при встрече делегации, на переговорах, в интерьере офиса.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Для решения комплексных задач усвоения нового материала, закрепления и развития творческих способностей используется ролевая игра в сочетании с внеаудиторной (самостоятельной) работой.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Создание презентации и подготовка доклада путем проработки большого объема специальных источников.

Тема 4 Деловые культуры в международном бизнесе История становления этикета в России. Религия и этикет.

Содержание темы: Менеджмент в международном бизнесе. Классификация культур по Р.Д. Льюису: моноактивные, ориентированные на задачу, четко планирующие деятельность; полиактивные, ориентированные на людей; реактивные (слушающие) культуры, ориентированные на сохранение уважения. Патриархальный жизненный уклад; бытовое и праздничное поведение; «Домострой» как собрание этикетных норм средневековой Руси; роль церкви в качестве регулятора общественных коммуникаций; роль Петра I в появлении новых светских правил общения; пути становления этикетных норм в разных сословиях русского общества. Религия как своеобразный свод нормативного поведения; значение религиозных заповедей как морально-духовного фундамента; общее и особенное в нормах поведения христианства, буддизма, ислама, иудаизма; прогрессивные и регрессивные черты религиозных норм взаимоотношений в социуме; патриархальная и демократическая форма этикета.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: технологии традиционные и инновационные: по характеру содержания и структуры – общеобразовательные и профессионально-ориентированные, по современным средствам обучения – действенно-практические. технологии традиционные и инновационные: по характеру содержания и структуры – общеобразовательные и профессионально-ориентированные, по современным средствам обучения – действенно-практические.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Самостоятельная работа включает в себя изучение учебной и научной литературы, знакомство с аудио и видео материалами.

Тема 4 Деловые культуры в международном бизнесе История становления этикета в России. Религия и этикет.

Содержание темы: Поведение в общественных местах. Этикет посещения театров, музеев, выставок, библиотек, религиозных учреждений. Поведение во время путешествий. Спутники, туристическая группа, этикет за границей. Этикет при печальных событиях. Формы делового общения: беседы, переговоры, переписка, телефонный разговор. Культура делового общения и нормы протокола. Протокол деловых контактов. Визитные карточки: история применения, виды, внешний вид, правила использования, правила вручения. Визитная карточка для женщин. Личные визитные карточки, этикет обмена. Деловые подарки. Положения корпоративного кодекса компании в отношении подарков. Поводы для поздравлений в бизнесе. Знаки благодарности и внимания. Протокол подарка. Выбор статусного подарка. Подарок - фирме, главе фирмы, рекламный. Подарки – сотрудникам от имени компании, руководству от имени коллектива. Стоимость подарка, особенности его упаковки. Протокол вручения подарка. Мужской и женский подарок. Возрастные подарки. VIP-подарки.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Для решения комплексных задач усвоения нового материала, закрепления и развития творческих способностей используется ролевая игра в сочетании с внеаудиторной (самостоятельной) работой.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Создание презентации и подготовка доклада путем проработки большого объема специальных источников.

Тема 5 Одежда и этикет. Еда и этикет. Этика деловой коммуникации в многонациональной компании.

Содержание темы: Место этики в деловом общении. Этические принципы и нормы в деловых отношениях. Золотое правило этики общения. Виды этикета. Деловой этикет. Принципы делового этикета. Национальные особенности делового общения. Функции

одежды; изменение функций одежды с изменениями требований времени; этикет в одежде как визуальный пропуск в определенный слой социума; определение сущности и явления моды; содержание понятий – «вкус», «шок», «фетиш». Значение еды как основополагающего фактора жизнедеятельности человека; культ застолья и его характеристика; появление столового этикета и его развитие до современности; сакральное отношение к некоторым продуктам.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: технологии традиционные и инновационные: по характеру содержания и структуры – общеобразовательные и профессионально-ориентированные, по современным средствам обучения – действенно-практические технологии традиционные и инновационные: по характеру содержания и структуры – общеобразовательные и профессионально-ориентированные, по современным средствам обучения – действенно-практические.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Самостоятельная работа включает в себя изучение учебной и научной литературы, знакомство с аудио и видео материалами.

Тема 5 Одежда и этикет. Еда и этикет. Этика деловой коммуникации в многонациональной компании.

Содержание темы: Прием гостей. Виды приглашений, одежда, поведение хозяев, мероприятия. «Вы идете в гости». Ответы на приглашения, одежда, поведение. Этикет за столом в небольшом кругу. Этикет в кафе, ресторане. Протокольное старшинство. Нюансы приема делегаций разного уровня. Технические моменты организации приема. Порядок встречи делегации. Порядок приветствий. Жесты и фразы вежливости при приветствии. Варианты приветствий. Особенности приветствий в официальной обстановке. Приветствия на приемах. Поклоны. Рукопожатия. Правила рассадки в машинах. Этикетные нормы при знакомстве и представлении. Официальное представление. Порядок представлений. Кого и как представляют. Речевые клише представляющего. Compliments. Невербальные средства общения. Работа с переводчиками. Программа пребывания делегации. Протокол «визитов вежливости». Связь со СМИ и подготовка печатных материалов. Обязанности переводчиков и обслуживающего персонала. Общение с коллегами и обслуживающим персоналом во время встречи.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Для решения комплексных задач усвоения нового материала, закрепления и развития творческих способностей используется ролевая игра в сочетании с внеаудиторной (самостоятельной) работой.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Создание презентации и подготовка доклада путем проработки большого объема специальных источников.

*Тема 6 Деловой этикет и протокол: сотрудничество с иностранными партнерами
Этикет в семье.*

Содержание темы: Значение этикета для семейного благополучия; сущностные характеристики этикета внутрисемейных отношений; вежливость как фундамент этикета между всеми членами семьи. Протокол въезда и выезда: оформление приглашения, получение визы, регистрация прибывших иностранных партнеров. Разработка программы пребывания иностранных партнеров. Визитная карточка: содержание, оформление, использование. Международный протокол письменной коммуникации. Этикет телефонных разговоров.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: технологии традиционные и инновационные: по характеру содержания и структуры – общеобразовательные и профессионально-ориентированные, по современным средствам обучения – действенно-практические. технологии традиционные и инновационные: по характеру содержания и структуры – общеобразовательные и

профессионально-ориентированные, по современным средствам обучения – действенно-практические.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Самостоятельная работа включает в себя изучение учебной и научной литературы, знакомство с аудио и видео материалами.

*Тема 6 Деловой этикет и протокол: сотрудничество с иностранными партнерами
Этикет в семье.*

Содержание темы: Протокольные мероприятия в мире бизнеса. Типы протокольных мероприятий. Виды приемов и их особенности: официальные приемы (завтрак, обед, обед-буфет, ужин, а-ля фуршет, бокал вина, бокал шампанского, ланч, чай, журфикс, коктейль, презентация); неофициальные приемы (шведский стол, бранч, барбекю, пикник и др.). Почетные приемы: подготовка, правила поведения. Домашние приемы. Особенности проведения делового завтрака, обеда, ужина. Особенности подготовки представительских мероприятий. Формирование списка приглашенных. Подготовка к приему (приглашения, меню, рассадка, карточки рассадки, сервировка стола, тосты и речи). Форма и порядок приглашений, обязательность ответа и его возможные варианты. Обязанности «Хозяина встречи». Встреча гостей. Застольный этикет (поведение за столом, столовые приборы, порядок подачи вин, курение). Застольная беседа. Переход к «деловым» темам в застольной беседе. Виды обслуживания. Ошибки обслуживания. Хорошие манеры и дети. Стили и виды слушания. Методы эффективного слушания. Типичные ошибки в процессе слушания. Развитие техники слушания. Барьеры в общении и их преодоление. Этикет пользования телефоном. Этикет телефонных разговоров. Особенности телефонного общения. Рекомендации по ведению телефонных разговоров. Завершение телефонного разговора.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Для решения комплексных задач усвоения нового материала, закрепления и развития творческих способностей используется ролевая игра в сочетании с внеаудиторной (самостоятельной) работой.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Создание презентации и подготовка доклада путем проработки большого объема специальных источников.

Тема 7 Деловой этикет и протокол: ведение коммерческих переговоров Роль этикета в социализации личности.

Содержание темы: Подготовка к переговорам. Направления работ начального этапа переговоров. Порядок ведения переговорного процесса. Этапы коммерческого переговорного процесса и факторы, влияющие на его успешность. Техника ведения переговоров. Тактика ведения переговоров. Тактические приемы сторон на этапах коммерческого переговорного процесса. Стил ь ведения переговоров с учетом культурных особенностей. Роль этикета в социализации личности; задача общества в постоянном внимании к этикету, как продуктивной форме общения; необходимость подчинения материального духовному; понятие «этическая норма», «снобизм», «аскетизм», «гедонизм».

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: технологии традиционные и инновационные: по характеру содержания и структуры – общеобразовательные и профессионально-ориентированные, по современным средствам обучения – действенно-практические. технологии традиционные и инновационные: по характеру содержания и структуры – общеобразовательные и профессионально-ориентированные, по современным средствам обучения – действенно-практические.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Самостоятельная работа включает в себя изучение учебной и научной литературы, знакомство с аудио и видео материалами.

Тема 7 Деловой этикет и протокол: ведение коммерческих переговоров Речевой

этикет.

Содержание темы: Подготовка помещения. Встреча гостей. Правила размещения за столом переговоров. Протокольные аспекты ведения переговоров. Международные стандарты ведения переговоров. Повестка дня. Формальный диалог и деловая часть. Правила организации кофе-брейка. Неформальная беседа как часть протокольного мероприятия. Окончание встречи. Проводы гостей. Благодарственные письма по результатам деловых встреч и переговоров. Круглые столы. Пресс-конференции. Внепротокольные мероприятия. Неформальные деловые встречи. Языковые нормы делового общения. Стил ь речи. Речево й этикет. Правила речевого поведения в деловом обращении. Формы речевого этикета: выражение просьбы; извинения; неодобрения; приглашения. Культура речи, основы устного общения, фольклорные правила речевого этикета, композиция и стил ь речи. Соблюдение вежливости. Умение вести себя в общественных местах. Манера разговаривать, умение слушать собеседника. Воспитанность, умение управлять эмоциями.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Для решения комплексных задач усвоения нового материала, закрепления и развития творческих способностей используется ролевая игра в сочетании с внеаудиторной (самостоятельной) работой.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Создание презентации и подготовка доклада путем проработки большого объема специальных источников.

6. Методические указания по организации изучения дисциплины (модуля)

Лекционный курс преследует двоякую цель. Рассматривая сущностные характеристики этикета как проверенную временем оптимальную структуру общения, студент приходит к пониманию важности этого феномена для социума. Кроме того, постепенно, от лекции к лекции он усваивает истории появления той или иной этикетной нормы, ее первичную форму, развитие во временном аспекте и современное ее функционирование. Поэтому лекционный курс требует внимательного изучения материала и выявления начальных конструкций этикета, причин их появления и соотношения их с этикой того или иного исторического периода.

Однако, конспект лекций не может вместить большого объема материала. Поэтому для усвоения теоретической части и учебного курса необходима работа с дополнительной литературой, которая поможет глубже проникнуть в социально-экономические процессы жизнедеятельности социума, что создаст для студента объективную картину появления и развития этикетных норм.

Значительное количество часов, предусмотренных государственным стандартом для освоения дисциплины, отводится на самостоятельную работу студента, что предполагает обязательную внеаудиторную работу над материалом курса.

Задачами СРС являются:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- развитие познавательных способностей: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений;
- использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий на семинарах, на практических и лабораторных занятиях, при написании курсовых и

выпускной квалификационной работ, для эффективной подготовки к итоговым зачетам и экзаменам.

В процессе самостоятельной работы студент приобретает навыки самоорганизации, самоконтроля, самоуправления, саморефлексии и становится активным самостоятельным субъектом учебной деятельности.

Выполняя самостоятельную работу, студент должен:

- освоить минимум содержания, выносимый на самостоятельную работу студентов и предложенный преподавателем в соответствии с образовательными стандартами высшего профессионального образования по данной дисциплине;
- планировать самостоятельную работу в соответствии с графиком самостоятельной работы, предложенным преподавателем;
- осуществлять самостоятельную работу в организационных формах, предусмотренных учебным планом и рабочей программой преподавателя;
- выполнять самостоятельную работу и отчитываться по ее результатам в соответствии с графиком представления результатов, видами и сроками отчетности по самостоятельной работе студентов.

студент может:

- самостоятельно определять уровень (глубину) проработки содержания материала;
- предлагать дополнительные темы и вопросы для самостоятельной проработки;
- в рамках общего графика выполнения самостоятельной работы предлагать обоснованный индивидуальный график выполнения и отчетности по результатам самостоятельной работы;
- предлагать свои варианты организационных форм самостоятельной работы;
- использовать для самостоятельной работы методические пособия, учебные пособия, разработки сверх предложенного преподавателем перечня;
- использовать не только контроль, но и самоконтроль результатов самостоятельной работы в соответствии с методами самоконтроля, предложенными преподавателем или выбранными самостоятельно.

Практические занятия дают студенту возможность подтвердить успешное усвоение теоретического материала. Качественная подготовка к практическому занятию подразумевает готовность студента к изложению на основе изучения материалов из списков обязательной и дополнительной литературы вопросов для обсуждения, развитие умений и навыков полемики после сообщений других студентов (вопросы и ответы, дополнение ответа выступавшего).

Подготовку к практическому занятию следует начинать с изучения обязательной литературы. Затем следует обратиться к дополнительной литературе по теме и к сайтам Интернет. Данная дисциплина требует значительного времени для самостоятельной работы студентов с литературой. Самостоятельная работа является внеаудиторной и предназначена для самостоятельного ознакомления студента с разделами дисциплины согласно темам практических занятий. Форма сообщения должна быть представлена в виде электронной презентации, что в целом способствует выработке у студентов умений по грамотной работе с информацией (отбор материала, его структурирование, формирование слайдов, схематизация, презентационный стиль, выводы). Электронная презентация создается с помощью программы Power Point. Она сопровождает (иллюстрирует) доклад презентатора (студента). При подготовке доклада следует изучить необходимые источники; составить план, соответствующий поставленной цели и логике изложения материала; составить текст выступления и научиться излагать материал ясно, доступно, на хорошем литературном языке. Докладчику следует остановиться на значении поставленной проблемы, ее актуальности, показать знание основных фактов, дат, имен деятелей дипломатии, раскрыть выводы, к которым он пришел в процессе работы над темой. Доклад должен быть рассчитан на 5–6 минут аудиторного времени и раскрывать тему практического занятия.

Самостоятельная работа студентов оказывает серьезное влияние на формирование личности будущего специалиста, она планируется студентом самостоятельно. Каждый

студент самостоятельно определяет режим своей работы и меру труда, затрачиваемого на овладение учебным содержанием по каждой дисциплине. Он выполняет внеаудиторную работу по личному индивидуальному плану, в зависимости от его подготовки, времени и других условий.

Учебная и научная литература позволяет подготовить ответ на вопросы практического занятия. Поиск необходимого издания начинается с работы в электронном каталоге библиотеки ВГУЭС, для чего нужно указать фамилию автора, либо полное название работы, либо ключевое слово. Собственно работа с текстом предваряется знакомством с оглавлением – это позволяет найти в издании нужный период времени, страну, персону, артефакт. После того как необходимый раздел прочитан, делаются краткие выписки – то что необходимо будет использовать во время ответа; при этом обязательно указывать источник информации: фамилию автора, полное название, место и год издания.

Студент должен, освоить издания и электронные ресурсы из списка основной литературы к курсу, т.к. он содержит наиболее фундаментальные исследования. В зависимости от темы студент дополняет свои знания с помощью литературы из дополнительного списка. Студент также может вести поиск по сайту библиотеки ВГУЭС: <http://lib.vvsu.ru/russian/> в рубрике «Электронные ресурсы библиотеки» (или обратиться за консультацией в Центр деловой информации ВГУЭС).

В комплект оценочных средств по дисциплине входят собеседование, ролевая игра и экзамен.

Собеседование рассчитано на выяснение объема знаний обучающегося по определенной теме. Ролевая игра, как совместная деятельность студентов и преподавателя проводится с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Она позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.

Для оценки качества знаний при освоении дисциплины используется рейтинговая система оценки успеваемости студентов ВГУЭС. При этой системе все знания, умения, навыки и компетенции, приобретаемые студентами при изучении дисциплины, оцениваются в баллах. Согласно положению ВГУЭС «О рейтинговой системе» оценка "отлично" ставится при условии получения баллов в сумме от 91 до 100; «хорошо» - от 76 до 90; «удовлетворительно» - от 61 до 75 баллов.

В процессе обучения проводятся две аттестации: текущая (после восьмой недели семестра) и промежуточная (семестровая) на завершающей недели семестра. Общее распределение баллов по дисциплине следующее: освоение теоретического материала, включая работу на лекциях и качество конспекта лекции, - до 16 баллов; практические занятия - до 64 баллов (до 8 баллов на каждое занятие), экзамен - до 20 баллов.

Рейтинговая система в вузе реализуется с применением автоматизированной корпоративной информационной системы «Успеваемость». Студент может самостоятельно ознакомиться со своей текущей успеваемостью через ИС «Успеваемость» в любое время.

Дисциплина завершается экзаменом. Итоговая оценка по дисциплине представляет собой сумму баллов, набранных студентом в ходе текущей аттестации в семестре и баллов, полученных на промежуточной (семестровой) аттестации в виде экзамена.

Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные задания, консультации и др.

7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 1.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

8.1 Основная литература

1. Кораблина Е. П., Пашкин С. Б. Профессиональная этика и служебный этикет : Учебники и учебные пособия для вузов [Электронный ресурс] - Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ) , 2019 - 212 - Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=577597
2. Кузнецов И.Н. Деловое общение : Учебное пособие [Электронный ресурс] : Дашков и К , 2020 - 524 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=358544>
3. Пивоваров А.М. Деловые коммуникации: социально-психологические аспекты : Учебное пособие [Электронный ресурс] : РИОР , 2017 - 146 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=219617>
4. Спивак В. А. ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ. ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА. Учебник для академического бакалавриата [Электронный ресурс] , 2019 - 460 - Режим доступа: <https://urait.ru/book/delovye-kommunikacii-teoriya-i-praktika-426318>
5. Чернышова Л.И. ЭТИКА, КУЛЬТУРА И ЭТИКЕТ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ. Учебное пособие для академического бакалавриата [Электронный ресурс] : Издательство Юрайт , 2018 - 161 - Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/F50417C3-D600-42D3-B36F-56E988BFF598>

8.2 Дополнительная литература

1. Воропаева Ю.П., Коломиец Г.Г. Этика человеческого достоинства: история и современность : Монография [Электронный ресурс] : ИНФРА-М , 2020 - 243 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=353832>
2. Кибанов А. Я., Захаров Д. К., Коновалова В. Г., Кибанов А. Я. Этика деловых отношений : Учебник [Электронный ресурс] : ИНФРА-М , 2020 - 383 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=356048>
3. Лавриненко В. Н., Чернышова Л. И., Кафтан В. В. ; Под ред. Лавриненко В.Н. ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА. Учебник и практикум для СПО [Электронный ресурс] , 2018 - 118 - Режим доступа: <https://urait.ru/book/delovaya-kultura-424420>
4. Лавриненко В.Н. - отв. ред., Чернышова Л.И. - отв. ред. ДЕЛОВАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ. Учебник и практикум для академического бакалавриата [Электронный ресурс] , 2017 - 118 - Режим доступа: <https://urait.ru/book/delovaya-etika-i-etiket-398799>
5. Миненко Геннадий Николаевич. Этика. Научно-теоретическая этика [Электронный ресурс] , 2018 - 179 - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/683246>
6. Уланова Ольга Ивановна. Профессиональная этика и служебный этикет

8.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы (при необходимости):

1. Электронная библиотечная система «РУКОНТ» - Режим доступа: <http://biblioclub.ru/>
2. Электронная библиотечная система «РУКОНТ» - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/>
3. Электронная библиотечная система ZNANIUM.COM - Режим доступа: <http://znanium.com/>
4. Электронно-библиотечная система издательства "Юрайт" - Режим доступа: <https://biblio-online.ru/>
5. Электронно-библиотечная система издательства "Юрайт" - Режим доступа: <https://urait.ru/>
6. Open Academic Journals Index (ОАИ). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>
7. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: <https://www.prilib.ru/>
8. Информационно-справочная система "Консультант Плюс" - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) (при необходимости)

Основное оборудование:

Программное обеспечение: