

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»**

**Антрацитовский институт геосистем и технологий
Кафедра инженерии и общеобразовательных дисциплин**



«04» _____ 2023 г.
доц. Крохмалёва Е.Г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

По дисциплине	Деловой протокол и этикет
Направление подготовки	38.03.02 Менеджмент
Профиль	Менеджмент организаций

Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Деловой протокол и этикет» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент. – 11 с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Деловой протокол и этикет» составлена на основе федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от «12» августа 2020 года № 970, зарегистрированным в Министерстве юстиции Российской Федерации «25» августа 2020 года за № 59449, учебного плана по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (профиль «Менеджмент организаций») и Положения о рабочей программе учебной дисциплины в ФГБОУ ВО «ЛГУ им. В. Даля».

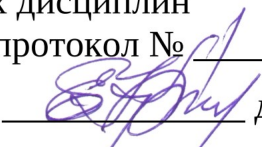
СОСТАВИТЕЛЬ:

к.п.н., доцент кафедры инженерии и общеобразовательных дисциплин
Е.Г. Крохмалева

старший преподаватель кафедры инженерии и общеобразовательных дисциплин
Мелентьева М.А.

Рабочая программа учебной дисциплины утверждена на заседании кафедры инженерии и общеобразовательных дисциплин

«14» 04 20 23 года, протокол № 9

Заведующий кафедрой  доц. Крохмалёва Е.Г.

Переутверждена: «___» _____ 20___ года, протокол № _____

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии
Антрацитовского института геосистем и технологий

«21» 04 20 23 года, протокол № 8

Председатель учебно-методической
комиссии института

 доц. Савченко И.В.

Структура и содержание дисциплины

1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе

Цели дисциплины:

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

формирование у студентов знаний о современных нормативных требованиях и традиционно сложившихся правилах проведения международных официальных мероприятий.

Задачи дисциплины:

сформировать у студентов основные понятия делового и общегражданского этикета, делового протокола;

раскрыть сущность и содержание этических принципов взаимодействия;

изучить особенности этикетного общения в стандартных и нестандартных деловых ситуациях.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО.

Дисциплина «Деловой протокол и этикет» относится к циклу факультативных дисциплин.

Освоение дисциплины осуществляется по очной и очно-заочной форме обучения в третьем семестре.

Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплин «Культурология» и служит основой и служит основой для изучения дисциплин «Менеджмент персонала», «Социальный менеджмент», «Корпоративная культура и социальная ответственность».

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Студенты, завершившие изучение дисциплины «Деловой протокол и этикет», должны:

знать:

культурно-нормативный ряд конструктивного взаимодействия;

этические принципы управления коллективом;

конструктивные способы поведения в трудных ситуациях взаимодействия в коллективе;

уметь:

управлять, с опорой на культурно-этические знания и навыки, мотивировать подчиненных на успешное решение профессиональных задач,

создавать деловую обстановку в общении;

эффективно разрешать управленческие конфликты;

анализировать события, явления, поступки личности, давать им нравственную

оценку;

использовать стратегии и техники конструктивного взаимодействия;

гуманно относиться к себе и другим работникам;

владеть навыками:

оппонирования, ведения диалога и дискуссий по содержанию нравственных ценностей в профессиональной деятельности;

навыком составления нравственной характеристики личности делового партнера;

нормами конструктивной конфронтации в процессе переговорной деятельности или полемики;

различными ролевыми моделями поведения в трудных (конфликтных) ситуациях взаимодействия.

Перечисленные результаты образования являются основой для формирования следующих компетенций:

универсальные:

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

4. Структура и содержание дисциплины

4.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)		
	Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
Объем учебной дисциплины (всего)	72 (2 зач. ед.)	72 (2 зач. ед.)	
Обязательная аудиторная учебная нагрузка дисциплины (всего)	34	34	
в том числе:			
Лекции	17	17	
Практические (семинарские) занятия	17	17	
Лабораторные работы	-	-	
Курсовая работа (курсовой проект)	-	-	
Другие формы и методы организации образовательного процесса	-	-	
Самостоятельная работа студента (всего)	38	38	
Итоговая аттестация	зачёт	зачёт	

4.2. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Деловой протокол и этикет: формы и нормы реализации в профессиональной деятельности.

Исторические предпосылки формирования и развития этикетных норм поведения в профессиональной деятельности. Понятие этикета. Основные функции и правила этикета. Структурные элементы этикета и их характеристика. Этикетные

нормы и формы делового общения. Деловая беседа, деловая встреча, интервью, пресс-конференция и их характеристика.

Тема 2. Основные принципы делового этикета и их применение в профессиональной деятельности.

Речевой этикет и его особенности в деловых контактах. Основные этикетные требования к деловому стилю профессионала. Понятие имиджа, стиля и вкуса. Имидж и стиль в деловом общении: сущность, содержание, формирование и развитие. Приемы и способы изучения и овладения этикетными нормами поведения в профессиональной среде.

Тема 3. Этика, мораль, нравственность.

Основные этические категории (благо, добро, зло, справедливость, совесть, долг, честь). Нравственные принципы и их применение в деловом мире. Объективные и субъективные факторы формирования нравственных установок в профессиональной среде. Профессионально-этические качества (честность, ответственность, гуманность, справедливость) и их характеристика. Моральный выбор как профессиональная проблема. Современные противоречия в формировании моральных качеств личности. Проблемы профессиональной этики. Приоритетные пути развития нравственности личности в современных условиях.

Тема 4. Деловые переговоры.

Деловые переговоры как вид делового общения. Психологическая характеристика основных этапов деловых переговоров. Типичные психологические и полемические приемы, используемые в процессе переговоров. Личный переговорный стиль. Социально-психологическая характеристика национальных особенностей партнеров зарубежных стран. Типы руководителей за рубежом. Деловой протокол, регламентирующий общение с иностранными партнерами. Внешние атрибуты делового общения с иностранными партнерами и коллегами. Презенты и сувениры как часть делового общения с иностранными партнерами.

Тема 5. Имидж делового человека.

Составные элементы имиджа делового человека. Имидж как сочетание внутренней и внешней культуры личности. Значение имиджа во взаимодействии деловых партнеров. Способы формирования положительного имиджа делового человека. Одежда и внешний вид делового мужчины. Одежда и внешний облик деловой женщины. Особенности женской деловой одежды. Голос. Громкость и темп речи. Чистота речи и произношение. Публичные выступления. Общение с представителями прессы. Правила общения через переводчика.

Тема 6. Особенности национальных норм этикета

Особенности национальных норм этикета в европейских странах:

Великобритании, Германии, Испании, Италии, Франции. Особенности национальных норм этикета в Америке (Канада, США, Центральная и Южная Америка). Особенности национальных норм этикета в странах Азии: Индии. Китае, Корее, Японии. Особенности национальных норм этикета в Арабских странах. Правила международной вежливости. Особенности национальной кухни.

Особенности организации питания иностранцев.

Тема 7. Культура мышления и речи.

Культура мышления как интегральный показатель профессионализма руководителя. Структура культуры управленческого мышления и характеристика его элементов. Культура речи, ее место и роль в профессиональной деятельности. Ораторское искусство. Монологические и диалогические виды речи. Образ оратора. Логическое содержание речи. Композиция и стиль речи. Основные принципы составления и исполнения речи.

Тема 8. Этикет коммуникаций

Этикет пользования электронной почтой. Телеконференции, дискуссионные группы, чаты. Разговор по телефону. Деловая переписка.

4.3. Лекции.

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно- заочная форма	Заочная форма
1.	Деловой протокол и этикет: формы и нормы реализации в профессиональной деятельности	2	2	
2.	Основные принципы делового этикета и их применение в профессиональной деятельности.	2	2	
3.	Этика, мораль, нравственность.	2	2	
4.	Деловые переговоры.	2	2	
5.	Имидж делового человека.	3	3	
6.	Особенности национальных норм этикета	2	2	
7.	Культура мышления и речи.	2	2	
8.	Этикет коммуникаций	2	2	
Итого:		17	17	

4.4. Практические (семинарские) занятия.

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно- заочная форма	Заочная форма
1	Деловой протокол и этикет: формы и нормы реализации в профессиональной деятельности	2	2	
2.	Основные принципы делового этикета и их применение в профессиональной деятельности.	2	2	
3.	Этика, мораль, нравственность.	2	2	
4.	Деловые переговоры.	3	2	
5.	Имидж делового человека.	2	3	
6.	Особенности национальных норм этикета	2	2	
7.	Культура мышления и речи.	2	2	
8.	Этикет коммуникаций	2	2	
Итого:		17	17	

4.5. Лабораторные работы.

Лабораторные работы программой не предусматриваются.

4.6. Самостоятельная работа студентов.

№ п/п	Название темы	Вид СРС	Объем часов		
			Очная форма	Очно- заочная форма	Заочная форма
1	Деловой протокол, регламентирующий общение с иностранными партнерами. Внешние атрибуты делового общения с иностранными партнерами и коллегами.	Изучение лекционного материала Подготовка сообщения.	6	6	
2	Имидж как сочетание внутренней и внешней культуры личности.	Изучение лекционного материала.	6	6	
3	Правила международной вежливости. Особенности национальной кухни.	Изучение лекционного материала. Подготовка сообщения.	6	6	
4	Монологические и диалогические виды речи. Образ оратора. Логическое содержание речи. Композиция и стиль речи. Основные принципы составления и исполнения речи.	Изучение лекционного материала.	6	6	
6	Разговор по телефону. Деловая переписка.	Изучение лекционного материала. Подготовка к итоговому оцениванию.	8	8	
Итого:			38	38	

4.7. Курсовые работы/проекты.

Курсовые работы/проекты программой не предусматриваются.

5. Образовательные технологии

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

традиционные объяснительно-иллюстративные технологии, которые обеспечивают доступность учебного материала для большинства студентов, системность, отработанность организационных форм и привычных методов, относительно малые затраты времени;

технологии проблемного обучения, направленные на развитие познавательной активности, творческой самостоятельности студентов и предполагающие последовательное и целенаправленное выдвижение перед студентом познавательных задач, разрешение которых позволяет студентам активно усваивать знания (используются поисковые методы; постановка познавательных задач);

технологии развивающего обучения, позволяющие ориентировать учебный процесс на потенциальные возможности студентов, их реализацию и развитие;

технологии концентрированного обучения, суть которых состоит в создании максимально близкой к естественным психологическим особенностям человеческого восприятия структуры учебного процесса и которые дают возможность глубокого и системного изучения содержания учебных дисциплин за счет объединения занятий в тематические блоки;

технологии модульного обучения, дающие возможность обеспечения гибкости процесса обучения, адаптации его к индивидуальным потребностям и особенностям обучающихся (применяются, как правило, при самостоятельном обучении студентов по индивидуальному учебному плану);

технологии дифференцированного обучения, обеспечивающие возможность создания оптимальных условий для развития интересов и способностей студентов, в том числе и студентов с особыми образовательными потребностями, что позволяет реализовать в культурно-образовательном пространстве университета идею создания равных возможностей для получения образования

технологии активного (контекстного) обучения, с помощью которых осуществляется моделирование предметного, проблемного и социального содержания будущей профессиональной деятельности студентов (используются активные и интерактивные методы обучения) и т.д.

Максимальная эффективность педагогического процесса достигается путем конструирования оптимального комплекса педагогических технологий и (или) их элементов на личностно-ориентированной, деятельностной, диалогической основе и использования необходимых современных средств обучения.

6. Формы контроля освоения дисциплины

Текущая аттестация студентов производится в дискретные временные интервалы лектором и преподавателем, ведущим практические занятия по дисциплине в следующих формах:

опрос лекционного материала;

выполнение контрольной работы (заочная форма).

Фонды оценочных средств, включающие типовые задания, контрольные работы, методы контроля, позволяющие оценить результаты текущей и промежуточной аттестации обучающихся по данной дисциплине, помещаются в приложении к рабочей программе в соответствии с «Положением о фонде оценочных средств».

Итоговый контроль по результатам освоения дисциплины проходит в форме устного зачёта, который включает в себя ответ на три теоретических вопроса. Студенты, выполнившие 75% текущих и контрольных мероприятий на

«отлично», а остальные 25 % на «хорошо», имеют право на получение итоговой отличной оценки.

В экзаменационную ведомость и зачетную книжку выставляются оценки по шкале, приведенной в таблице.

Характеристика знания предмета и ответов	Зачёты
Студент глубоко и в полном объеме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.	зачтено
Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.	
Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно четкие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.	
Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы.	не зачтено

7. Учебно-методическое и программно-информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература:

1. Кузнецова И.Н. Деловой этикет. Учебное пособие / И.Н. Кузнецов. («Высшее образование») – М.: Инфра-М, 2013. - 348 с

2. Загорская Л.М., Профессиональная этика и этикет : учеб. пособие / Л.М. Загорская - Новосибирск : Изд-во НГТУ, 2012. - 292 с. - ISBN 978-5-7782-2017-1 - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785778220171.html>

3. Беспалова Ю.М., Деловая этика, профессиональная культура и этикет / Беспалова Ю.М. - М.: ФЛИНТА, 2016. - 386 с. - ISBN 978-5-9765-2778-2 - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976527782.html>

4. Цуранова С.П., Психология и этика деловых отношений. Практикум : учеб. пособие / С.П. Цуранова, И.М. Павлова, А.С. Вашкевич - Минск : РИПО, 2018. - 191 с. - ISBN 978-985-503-767-6 - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9789855037676.html>

б) дополнительная литература:

1. Гуревич П.С. Этика: учебник. Издательство: Юнити-Дана, 2011 г.

<http://www.knigafund.ru/>

2. Барисов В.К. Этика деловых отношений: учеб. – М.: ФОРУМ, 2009. 176с.
3. Кошечая И.П. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие. – М.: Форум: Инфра-М, 2011. – 304 с.: ил
4. Гравицкий А. Основы деловой этики. СПб.: Феникс, Северо-Запад, 2007.
5. Янушкявичюс Р.В. Основы нравственности: учебное пособие для школьников и студентов. - М.: ПРО-ПРЕСС, 2006. - 505 с
7. Веселова Е.К. Психологическая деонтология: мировоззрение и нравственность личности. СПб.: Изд-во С.-Петербур. ун-та, 2002.
8. Осипова, И.Н. Этика и культура управления [Текст]: / И.Н. Осипова. - М.: Форум, 2009.

в) интернет-ресурсы:

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации – <http://минобрнауки.рф/>

Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки – <http://obrnadzor.gov.ru/>

Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования – <http://fgosvo.ru>

Федеральный портал «Российское образование» – <http://www.edu.ru/>

Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» – <http://window.edu.ru/>

Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов – <http://fcior.edu.ru/>

Электронные библиотечные системы и ресурсы

Электронно-библиотечная система «StudMed.ru» – <https://www.studmed.ru>

Другие открытые источники

Информационный ресурс библиотеки образовательной организации

Научная библиотека имени А. Н. Коняева – <http://biblio.dahluniver.ru/>

8. Материально – техническое обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины «Деловой протокол и этикет» осуществляется в академической аудитории, соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Помещение укомплектовано специализированной мебелью и техническими средствами обучения (учебными плакатами, стендами, макетами и другими наборами демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий), служащими для представления учебной информации.

Обучающиеся в течение всего периода обучения обеспечены индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечным системам, к электронной информационно-образовательной среде организации и к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Рабочее место преподавателя, оснащено компьютерным и телекоммуникационным оборудованием.

Программное обеспечение:

Функциональное назначение	Бесплатное программное обеспечение	Ссылки
Офисный пакет	Libre Office 6.3.1	https://www.libreoffice.org/ https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice
Операционная система	UBUNTU 19.04	https://ubuntu.com/ https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu
Браузер	Firefox Mozilla	http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx
Браузер	Opera	http://www.opera.com
Почтовый клиент	Mozilla Thunderbird	http://www.mozilla.org/ru/thunderbird
Файл-менеджер	Far Manager	http://www.farmanager.com/download.php
Архиватор	7Zip	http://www.7-zip.org/
Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	http://www.gimp.org/ http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8 http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP
Редактор PDF	PDFCreator	http://www.pdfforge.org/pdfcreator
Аудиоплеер	VLC	http://www.videolan.org/vlc/