

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет экономики и управления

Кафедра Востоковедения и регионоведения Северной Америки

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Лавров А.Ю.

« ____ » _____ 20 ____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.ДВ.08.1.Деловой этикет

на 72 часа(ов), 2 зачетных(ые) единиц(ы)

для направления подготовки (специальности) 41.03.01 – Зарубежное регионоведение

составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным приказом
Министерства образования и науки Российской Федерации от
« ____ » _____ 20 ____ г. № _____

Профиль – Регионоведение Северной Америки (для набора 2015, 2016, 2017)

Форма обучения очная

1. Организационно-методический раздел

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

Углубленное изучение вопросов делового общения, основанных на знании некоторых национальных и психологических особенностей представителей деловой общественности стран Северной Америки.

Задачи изучения дисциплины:

- познакомить студентов с историей культуры делового общения, категориальным аппаратом данной области знаний;
- раскрыть сущность основных проблем современного знания по данной проблематике;
- дать представление о специфике и закономерностях развития отечественной и зарубежной культуры делового общения;
- сформировать у студентов умения строить отношения с любым партнером, добиваться эффективного взаимодействия на основе обоюдных интересов;
- освоить практические аспекты этики межличностного общения, приобретающих актуальность в глобальных мировых процессах и современной практике Североамериканской культуры.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Учебный курс «Деловой этикет» входит в состав обязательных дисциплин вариативной части базовой части блока 1 (Б.1.В.ДВ.8.1) и является для студентов – регионоведов одним из базовых для осуществления профессиональной деятельности. Дисциплина «Деловой этикет» взаимосвязана с дисциплиной «Русский язык и культура речи», поскольку одной из составляющих культуры поведения делового человека является культура речи – ведущий элемент общения, способ установления взаимопонимания. Студенты должны знать основные качества правильной речи, основные направления совершенствования грамотного письма и говорения, языковые формулы официальных документов. Взаимосвязь с дисциплиной «Культурология» заключается в том, что деловой разговор и деловое поведение является показателем общей культуры личности. В результате освоения дисциплины «Культурология» студенты должны знать актуальную проблематику современной культуры человечества и России, уметь использовать культурологическую теорию для интерпретации социокультурных процессов российского общества, приобрести навыки применения культурологического знания в профессиональной сфере, владеть методами социокультурного анализа. Связь дисциплины с курсом «Культурно-религиозные традиции зарубежных стран» заключается в умении строить взаимоотношения с зарубежными деловыми партнерами с учетом их культурных и религиозных отличий. Студенты должны знать основные культурные и религиозные традиции разных стран и народов.

1.3. Объем дисциплины (модуля) с указанием трудоемкости всех видов учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 2 зачетных(ые) единиц(ы), 72 часов.

Очная форма

Виды занятий	Распределение по семестрам	Всего часов
	4 семестр	
Общая трудоемкость		72
Аудиторные занятия, в т.ч.	36	36
лекционные (ЛК)	18	18
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	18	18
лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	36	36
Форма промежуточной аттестации в семестре	Зачет	0
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		

2. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Индекс компетенции	Содержание компетенции
ОК-3	способность уважительно и бережно относиться к историческому наследию и культурным традициям народов России и зарубежья, толерантно воспринимать социальные и культурные различия
ОК-8	владение культурой речи, основами профессионального и академического этикета
ОК-9	способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ОК-10	способность творчески подходить к порученному заданию, уметь проявлять разумную инициативу и обосновывать ее перед руководителем, нести персональную ответственность за результаты своей профессиональной деятельности
ПК-1	владение базовыми навыками ведения официальной и деловой документации на языке (языках) региона специализации
ПК-2	способность вести диалог, переписку, переговоры на иностранном языке, в том числе языке (языках) региона

Планируемые результаты обучения по дисциплине для последовательного достижения уровней сформированности компетенций

Результат обучения	
Знать	Пороговый: 1) этические основы современного этикета, историю становления и развития этикетных норм и правил поведения; 2) основные принципы современного этикета.
	Стандартный: 1) основные правила межличностного общения, факторы, определяющие имидж делового человека; 2) основные нормы и правила речевого этикета. правила поддержания беседы и публичных выступлений.

	Результат обучения
	Эталонный: 1) основные положения этики делового общения; Эталонный 2) основные правила поведения и делового общения в бизнесе региона и международном бизнесе; 3) методы разрешения конфликтных ситуаций.
Уметь	Пороговый: 1) применять правила офисной жизни; 2) проявлять осведомленность в выборе комплекта имиджевых требований к подбору гардероба и внешнему виду
	Стандартный: 1) использовать полученные знания в профессиональной деятельности с учетом психологических основ для организации индивидуальной деятельности или коллективного взаимодействия; 2) пройти собеседование при приеме на работу, пользуясь правилами делового этикета.
	Эталонный: 1) пользоваться навыками позитивного общения в деловой и личной жизни и применять их в целях достижения успехов в профессиональной карьере; 2) ставить и решать задачи в области своей профессиональной компетенции.
Владеть	Пороговый: 1) владеть культурой речи, основами профессионального и академического этикета; 2) системой оценивания особенностей речевого поведения коммуникантов, специфику проведения переговоров, деловых бесед и др.
	Стандартный: 1) системой знаний о национальных особенностях в тактике ведения деловых переговоров; 2) навыками делового общения при проведении переговоров с иностранными партнерами, с учетом психологических аспектов и национальных особенностей ведения переговоров с представителями различных стран.
	Эталонный: 1) правилами современного этикета для организации; 2) психологическими приемами, стимулирующими общение и создание успешных деловых отношений.

3. Содержание дисциплины

3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			СРС
				ЛК	ПЗ(СЗ)	ЛР	
1	1	Сущность и происхождение этики	8	2	2		4
2	2	Управленческая этика	8	2	2		4
3	3	Этика деловых отношений в разных культурах	8	2	2		4
4	4	Этика в рыночной экономике	8	2	2		4
	5	Этика делового общения в отраслях экономики	8	2	2		4
	6	Этика дистанционного общения Этика досуга делового человека	8	2	2		4
	7	Эффективные коммуникации. Речевой этикет	8	2	2		4
	8	Деловые переговоры. Деловые совещания	8	2	2		4
	9	Дипломатический этикет. Светский этикет	8	2	2		4
Итого			72	18	18	0	36

3.2. Лекционные занятия

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание лекционных занятий
1	1	Формирование и сущность деловой этики. Принципы и закономерности деловых отношений
2	2	Этика руководителя. Этика служебных взаимоотношений. Философия организации как форма внутрифирменной морали
3	3	Социология и психология делового общения Социология общения. Психология общения. Поведение и способы воздействия. Стрессы. Приемы нейтрализации стрессов
4	4	Американская этика бизнеса. Особенности американского стиля взаимодействия. Особенности ведения переговоров
	5	Основы риторики. Подготовка и проведение деловых бесед. Организация публичного выступления. Культура деловой дискуссии.
	6	Сущность и виды коммуникаций. Невербальные коммуникации. Общение с трудным руководителем.
	7	Основы ведения переговоров. Искусство управления людьми. Деловые презентации
	8	Специфика этикета на отдыхе. Посещение музея (краеведческий музей, выставочный зал)
	9	Особенности деловой этики в разных странах мира. Европейская и азиатская этика деловых отношений

3.3. Практические (семинарские) занятия

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание практических(семинарских) занятий
1	1	Этика в рыночной экономике Этика бизнеса Корпоративная этика Деловая российская этика
2	2	Роль информации в современном мире Письменное общение и деловая переписка Телефонные переговоры, факсимильные и электронные сообщения
3	3	Этика делового общения в областях экономики (государственная, социальная, производственная, коммерческая, этика теневого бизнеса)
4	4	Социальные группы. Типовые роли поведения в группах
	5	Социология и психология делового общения
	6	Деловой этикет в действии. Культура деловой дискуссии
	7	Деловой этикет в действии. Секреты продуктивности деловых переговоров. Проведение совещания
	8	Деловой этикет в действии. Приветствия и представления. Поведение в обществе. Имидж и одежда делового человека.
	9	Сравнительный анализ делового этикета разных стран

3.4. Лабораторные занятия

3.5. Организация самостоятельной работы

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание материала выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной работы
1	1	Эффективные коммуникации	Предоставление конспектов
2	2	Деловые переговоры	Ролевая игра
3	3	Дипломатический этикет	Дискуссия
4	4	Светский этикет	Выступление на практическом занятии
4	5	Деловые совещания	Ролевая игра
4	6	Речевой этикет	Предоставление конспекта, презентации, речевой ситуации

4. Интерактивные формы образовательных технологий

Модуль	Номер раздела	Вид учебных занятий	Образовательные технологии	Количество часов
1	1	лекция	лекция с использованием мультимедиа	2
1	1	практика	проблемный семинар в форме теоретической дискуссии	2
2	2	лекция	лекция с использованием конференций	2
2	2	практика	проблемный семинар в форме теоретической дискуссии	2
3	3	лекция	лекция с использованием презентаций	2
3	3	практика	технологии развития критического мышления (дискуссия по теме доклада с оппонентами)	2
4	4	лекция	лекция с использованием учебных дискуссий	2
4	4	практика	разбор конкретных ситуаций	2
4	5	лекция	лекции с использованием презентаций	2
4	6	лекция	лекции с использованием мультимедиа	2
4	7	практика	практическое занятие в форме теоретической дискуссии	2

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

[Фонд оценочных средств](#)

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Основная литература

6.1.1. Печатные издания

1. Кузнецов И.Н. Современный этикет / И.Н. Кузнецов. - 4-е изд. - Москва : Дашков и К, 2008. - 496с. ISBN 5-91131-384-7
2. Шеламова Г.М. Этикет делового общения : учеб. пособие / Шеламова Г.М. - 3-е изд., стер. - Москва : Академия, 2007. - 192с. - ISBN 978-5-7695-3911-4

6.1.2. Издания из ЭБС

- 1.Лавриненко В.Н. Деловая этика и этикет : Учебник и практикум / В.Н. Лавриненко, Л.И. Чернышова, В.В. Кафтан. - М. : Изд-во Юрайт, 2017. - 118с. Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/book/E780867A-CAB6-4C76-AF44-AE3659EC379E>
- 2.Родыгина Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. Ю. Родыгина. — М. : Изд-во Юрайт, 2017. - 430 с. - Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/A22877F5-605F-4B2E-98A8-EBE01DF934E4
- 3.Таратухина Ю.В. Теория межкультурной коммуникации : учебник и практикум для академического бакалавриата / Ю. В. Таратухина [и др.] ; под ред. Ю. В. Таратухиной, С. Н. Безус. - М. : Издательство Юрайт, 2017. - 265 с. - Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/38FEC208-90B2-4A5C-80D3-D345F8F29F7F

6.2. Дополнительная литература

6.2.1. Печатные издания

- 1.Персикова Т.Н. Межкультурная коммуникация и корпоративная культура: уч. пособие / Т.Н. Персикова. – М.: Логос, 2008. - 224 с. - ISBN 978-5-98704-127-9
2. Стародубцев В.Ф. Деловое взаимодействие - путь к успеху (проблемы межкультурной коммуникации в сфере бизнеса и предпринимательства) / Стародубцев В.Ф. - Москва : Экономика, 2007. - 300 с. - ISBN 978-5-282-02708-2

6.2.2. Издания из ЭБС

1. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. - М. : Изд-во Юрайт, 2017. -370 с. - Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/F3C6BD44-D289-4AA4-8409-9D0D60BB76F1

6.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

<http://www.cfin.ru> Корпоративный менеджмент

<http://www.aup.ru/library/AUP.Ru> - Библиотека экономической и деловой литературы

7. Перечень программного обеспечения

Программное обеспечение общего назначения: ОС Microsoft Windows, Microsoft Office, ABBYY FineReader, ESET NOD32 Smart Security Business Edition, Foxit Reader, АИБС "МераПро".

Программное обеспечение специального назначения: Foxit Reader, АИБС "МераПро", ABBYY FineReader

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

672000, г. Чита, ул. Баргузинская, 49а ауд 02-308 Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации
Трибуна - 1 шт.

Стол преподавателя - 1 шт.
Стул преподавателя - 1 шт.
Доска меловая -1 шт.
Доска маркерная - 2 шт.
Стол ученический - 15 шт.
Стул ученический - 30 шт.
Переносной ноутбук 15.6 Lenovo G5070
Переносной Мультимедийный проектор Acer X1161 VGA 800*600
Переносной Экран Projecta Mistral 145*146

Доступ к сети Интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

672000, г. Чита, ул. Баргузинская, 49а ауд 02-307 Центр языковой поддержки академической активности ЗабГУ. Лингафонная лаборатория. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, самостоятельной работы.

- 1.Рольставни – 4 шт.
2. Жалюзи (вертикальные) – 4 шт.
3. Стол компьютерный – 17 шт.
4. Стул ИЗО - 19 шт.
5. Стол ученический -1 шт.
6. Стул с пюпитром - 16 шт.
7. Стол преподавательский (угловой) - 1 шт.
8. Трибуна - 1шт.
9. Тумбочка - 1 шт.
10. Доска маркерная - 2 шт.
11. Доска маркерная (передвижная) - 1 шт.
12. Шкаф платяной - 2 шт.
13. Вешалка - 1 шт.
14. Решётка (дверная) - 1 шт.
15. ПК – 17 шт.
16. Доска (интерактивная) - 1 шт.
17. Мультимедийный проектор - 1 шт.
18. Плазменный телевизор - 1 шт.

Доступ к сети Интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации

9. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Выстроенность учебного материала дает возможность сформировать общее представление и основные навыки современного делового этикета необходимые в профессиональной деятельности, на их основе построить эффективные деловые и партнерские отношения в различных ситуациях.

В соответствии с направленностью специализации в данный курс включены вопросы национально-культурной специфики делового общения.

Материал данного курса поможет вооружить будущих специалистов методами и приемами, позволяющими продолжить самостоятельное углубленное изучение делового этикета, сформировать навыки в раскрытии «тонкостей» различных его разделов, успешной их реализации.

Практические занятия курса проходят с использованием активных и интерактивных форм. Основное их отличие в том, что они направлены не только и не столько на закрепление уже изученного материала, сколько на изучение нового. В процессе практических занятий данного курса у студентов развиваются и закрепляются навыки самостоятельной работы, обсуждаются вопросы различного рода особенностей, классификационных признаков и т. д., изучаются видео материалы, с последующим их публичным обсуждением. Формат обсуждения может быть свободный, межгрупповой, программированный. Технологии анализа предполагают методики ситуационного анализа и конкретных ситуаций. Используются также такие технологии игрового моделирования в

интерактивном обучении как метод проигрывания ролей и деловые игры.

Комплексное изучение студентами учебной дисциплины «Деловой этикет» предполагает: овладение материалами лекций, учебной и дополнительной литературы, указанными в рабочей программе дисциплины; активную работу студентов в ходе проведения практических занятий, а также систематическое выполнение заданий для самостоятельной работы.

Курс «Деловой этикет» в своей основе направлен на формирование того, что жизненный успех зависит в решающей степени от самого человека, чувствующего собственную ответственность за происходящие с ними события, за творение собственной жизни.

В ходе лекций раскрываются основные теоретические и этические аспекты делового этикета, в рамках рассматриваемых тем, делаются акценты на наиболее сложные положения изучаемого материала, которые должны быть приняты студентами во внимание.

В процессе практических занятий осуществляется контроль над степенью усвоения пройденного материала и ходом выполнения студентами самостоятельной работы, обсуждение теоретических и методических вопросов, касающихся темы занятия, анализируется видео материал.

Перечень теоретических вопросов к зачету (для оценки знаний):

1. Этика как отражение морали общества.
2. Этикет, история его развития в европейской и североамериканской культуре.
3. Развитие этикета в российской культуре.
4. Понятия «этикета», «общение», «деловое общение», «этика делового общения».
5. Виды этикета.
6. Виды невербальных средств коммуникации и их значение в процессе взаимодействия.
7. Принцип вежливого нейтралитета в международной деловой практике.
8. Профессиональный этикет.
9. Специфические нормы Американского этикета.
10. Принципы, действующие в сфере современных деловых отношений.
11. Общие особенности этикета американцев.
12. Особенности обмена подарками с американцами.
13. Особенности ведения переговоров с американскими партнерами.
14. Имидж делового человека.
15. Невербальные знаки общения.
16. Секреты продуктивности деловых переговоров.
17. Имидж и этикет делового человека.
18. Сравнительный анализ делового этикета стран Североамериканского региона
19. Ведение деловых переговоров
20. Этика разрешения конфликтов
21. Культура делового письма
22. Деловые приемы
23. Деловые переговоры
24. Сувениры и подарки в деловой сфере

Разработчик/группа разработчиков: Макарова Татьяна Борисовна

**Рассмотрена на заседании кафедры
(протокол от 06.09.2017 г. № 1)**