

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
"Амурский государственный университет"

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной и научной
работе

Лейфа А.В. Лейфа

26 июня 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
«ЭТИКЕТ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

Направление подготовки 46.03.01 История

Направленность (профиль) образовательной программы – Историко-культурное наследие

Квалификация выпускника – Бакалавр

Год набора – 2024

Форма обучения – Очная

Курс 3 Семестр 6

Зачет 6 сем

Общая трудоемкость дисциплины 108.0 (академ. час), 3.00 (з.е)

Составитель Н.А. Журавель, доцент, канд. ист. наук

Факультет международных отношений

Кафедра религиоведения и истории

Рабочая программа составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта ВО для направления подготовки 46.03.01 История, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 08.10.20 № 1291

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры религиоведения и истории

11.04.2024 г. , протокол № 8

Заведующий кафедрой Забияко А.П. Забияко

СОГЛАСОВАНО

Учебно-методическое управление

Чалкина Н.А. Чалкина

26 июня 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Выпускающая кафедра

Забияко А.П. Забияко

26 июня 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Научная библиотека

Петрович О.В. Петрович

26 июня 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Центр цифровой трансформации и
технического обеспечения

Тодосейчук А.А. Тодосейчук

26 июня 2024 г.

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины:

изучение основных протокольных мероприятий, процедур и правил, используемых в современной практике делового общения.

Задачи дисциплины:

- формирования понимания взаимосвязи деловой этики и делового этикета;
- освоение особенностей деловых контактов, и ведения деловой переписки, норм, традиций и современных тенденций развития делового этикета, включая международный деловой этикет;
- формирование устойчивых навыков применения этих норм на практике в рамках деловых контактов;
- изучение национальных особенностей делового этикета;
- формирование представлений об особенностях делового этикета в профессиональной деятельности по профилю подготовки.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Согласно учебному плану дисциплина «Этикет делового общения» относится обязательной части образовательной программы. Изучение дисциплины основано на знаниях и навыках студентов, приобретенных в ходе освоения таких курсов как «Русский язык и деловая коммуникация», «Основы российской государственности». Благодаря наличию междисциплинарных связей, студенты имеют возможность сформировать базовый понятийный аппарат, понимать структуру и модели развития международного взаимодействия, оценить практическую необходимость освоения делового этикета.

Умения и навыки, сформированные в рамках изучения дисциплины «Этикет делового общения» позволят студентам быстрее и качественнее адаптироваться в профессиональной среде.

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

3.1. Универсальные компетенции и индикаторы их достижения

Категория (группа) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
Командная работа и лидерство	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИД-1. УК-3. Знает основные приемы и нормы социализации личности и социального взаимодействия; основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии. ИД-2. УК-3. Умеет устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе; применять основные методы и нормы соци-

		<p>ального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды. ИД-3. УК-3. Владеет основными методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде.</p>
<p>Межкультурное взаимодействие</p>	<p>УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p>	<p>ИД-1. УК-5. Знает этапы исторического развития России в контексте мировой истории, социокультурных традиций мира, основных философских, религиозных и этических учений. ИД-2. УК-5. Умеет воспринимать и анализировать социокультурные различия социальных групп в социально-историческом, этическом и философском контекстах. ИД-3. УК-5. Владеет навыками сознательного выбора ценностных ориентиров и гражданской позиции; аргументированного обсуждения и решения проблем мировоззренческого, общественного и личного характера; конструктивного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и социальной интеграции. ИД-4. УК-5. Демонстрирует толерантное восприятие социальных и культурных различий, уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям. ИД-5. УК-5. Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп. ИД-6. УК-5. Проявляет в своём поведении уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп,</p>

		<p>опирающееся на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира. ИД-7. УК-5. Сознательно выбирает ценностные ориентиры и гражданскую позицию; аргументировано обсуждает и решает проблемы мировоззренческого, общественного и личностного характера.</p>
--	--	---

4. СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3.00 зачетных единицы, 108.0 академических часов.

1 – № п/п

2 – Тема (раздел) дисциплины, курсовая работа (проект), промежуточная аттестация

3 – Семестр

4 – Виды контактной работы и трудоемкость (в академических часах)

4.1 – Л (Лекции)

4.2 – Лекции в виде практической подготовки

4.3 – ПЗ (Практические занятия)

4.4 – Практические занятия в виде практической подготовки

4.5 – ЛР (Лабораторные работы)

4.6 – Лабораторные работы в виде практической подготовки

4.7 – ИКР (Иная контактная работа)

4.8 – КТО (Контроль теоретического обучения)

4.9 – КЭ (Контроль на экзамене)

5 – Контроль (в академических часах)

6 – Самостоятельная работа (в академических часах)

7 – Формы текущего контроля успеваемости

1	2	3	4									5	6	7
			4.1	4.2	4.3	4.4	4.5	4.6	4.7	4.8	4.9			
1	История и общие характеристики делового этикета.	6	2		4								8	Конспект, кейс-задачи.
2	Этикетные правила в деловом общении.	6	8		16								24.8	Опрос, конспект, кейс-задачи, контрольная работа.
3	Национальные особенности делового этикета.	6	4		10								16	Опрос, конспект, кейс-задачи, эссе.

4	Особенности деловой этики и делового этикета в профессиональной деятельности по профилю подготовки.	6	2		4							9	Опрос, кейс-задачи, эссе.
5	Зачет.	6							0.2				
	Итого		16.0		34.0		0.0	0.0	0.2	0.0	0.0	57.8	

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Лекции

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
1	История и общие характеристики делового этикета.	История возникновения и распространения этикетных норм. История этикета в России. Основные принципы делового этикета. Классификация делового этикета. Этика и этикет. Этические проблемы деловых отношений. Этические принципы и нормы ведения дел.
2	Этикетные правила в деловом общении.	Процедура представления и знакомства. Правила представления. Порядок представления. Особенности представления и знакомства на деловых приемах. Правила очередности приветствия. Нестандартные ситуации приветствия. Рукопожатие, как важная часть приветствия. Правила пожатия руки. Типы рукопожатий. История визитных карточек. Виды визитных карточек. Общие правила оформления визитных карточек. Виды дизайна визитных карточек. Надписи на визитных карточках. Этикет обмена визитными карточками. Стиль одежды и особенности его оценки. Стиль деловой женщины. Виды одежды. Ткани. Цветовая гамма. Обувь. Чулки. Прическа. Макияж. Аксессуары и ювелирные украшения. Стиль делового мужчины. Деловой костюм. Мужская сорочка. Галстук. Обувь носки. Цветовая гамма. Аксессуары и ювелирные украшения. Прическа, лицо, руки. Дресс-код. Основные виды дресс-кода. Виды приемов. Правила организации приемов. Чек-лист. Оформление приглашений, правила вручения приглашений и ответа на них. Ароматы и запахи в деловом общении. Этикет ароматов и запахов. Телефонный этикет. Регламентация времени звонка. Структура телефонного делового разговора. Бланк для записи при телефонном общении. Особенности делового этикета телефонного разговора. Речевой этикет при коммуникации в сетях мобильной связи.

		Этикетные правила организации и ведения переговоров. Деловая презентация и этикет.
3	Национальные особенности делового этикета.	Межкультурная дифференциация. Способы принятия решений в разных культурах. Дискурсивные модели в разных культурах. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры. Невербальная семиотика и ее значение в деловой и межкультурной коммуникации. Некоторые аспекты гастрономического этикета и этикета дарения в разных культурах.
4	Особенности деловой этики и делового этикета в профессиональной деятельности по профилю подготовки.	Деловая этика педагога. Деловой этикет в педагогической деятельности. Деловой этикет в туристско- экскурсионной деятельности.

5.2. Практические занятия

Наименование темы	Содержание темы
Деловая этика.	1. Понятие деловой этики. 2. Категории деловой этики. 3. Принципы деловой этики. 4. Функции деловой этики. 5. Роль деловой этики.
Профессиональная этика.	1. Понятие профессиональной этики. 2. Особенности профессиональной этики. 3. Принципы профессиональной этики. 4. Кодексы профессиональной этики.
Правила представления, знакомства и приветствия и визитная карточка.	1. Отработка навыков представления и приветствия. 2. Изготовление образцов визиток и отработка навыков обмена визитными карточками.
Деловой дресс-код.	1. Требования к деловой одежде. Дресс- код и его виды. 2. Отработка навыков завязывания галстука и дамского платка. 3. Отработка навыков подбора делового гардероба.
Этикет в ситуации устройства на работу.	1. Правила и рекомендации по составлению личного резюме. 2. Сведения, рекомендуемые для представления в CV. 3. Этикет поведения при трудоустройстве.
Служебный и корпоративный этикет.	1. Служебный этикет. 2. Служебное помещение и рабочее место. 3. Ранговый этикет. 4. Правила приёма посетителей и правила для посетителей. 5. Корпоративный этикет и имидж организации.

Подарки в деловом общении. Критика и комплименты в деловом общении.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Предметы, пригодные для подарка и сувенира в различных обстоятельствах 2. Этикет дарения и принятия делового подарка. 3. Деловой букет. 4. Этикетные правила критики. 5. Этикетные правила комплиментов.
Деловая коммуникация в информационном обществе.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Особенности генезиса электронного делового дискурса. 2. Виды и жанры коммуникации в информационном обществе. 3. Особенности деловой коммуникации в сетях мобильной связи. 4. Специфика электронных переговоров. 5. Деловая коммуникация в агентных и человеко-агентных системах.
Деловой этикет зарубежных стран.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Европейский и северо-американский деловой этикет: общее и особенное. 2. Деловой этикет восточно-азиатских стран: общее и особенное. 3. Деловой этикет в странах Латинской Америки: общее и особенное. 4. Мусульманский деловой этикет.
Деловая этика и этикет в педагогической и туристско-экскурсионной деятельности.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Этический кодекс педагога. 2. Этические кодексы в практике туристско-экскурсионной деятельности. 3. Особенности этикета в профессиональной деятельности по профилю подготовки.

6. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)	Трудоемкость в академических часах
1	История и общие характеристики делового этикета.	Выполнение конспекта, кейс-задач.	8
2	Этикетные правила в деловом общении.	Подготовка к практическим занятиям и контрольной работе. Выполнение конспекта, кейс-задач.	24.8
3	Национальные особенности делового этикета.	Подготовка к практическим занятиям. Выполнение конспекта, эссе, кейс-задач.	16

4	Особенности деловой этики и делового этикета в профессиональной деятельности по профилю подготовки.	Подготовка к практическим занятиям. Выполнение эссе, кейс-задач.	9
---	---	---	---

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Современная парадигма высшего образования предполагает использование комплекса педагогических технологий для организации учебного процесса.

Во-первых, использование активных технологий и средств обучения, таких как проблемная лекция, дискуссия, разноуровневое обучение. Они позволяют вовлекать студентов в процесс логических размышлений и формирования вывода по проблеме.

Во-вторых, интерактивные технологии. В рамках указанного курса проводятся интерактивные лекции, а на практических занятиях проводятся моделирование ситуаций, работа в малых группах, тренинги, деловые игры.

В-третьих, мультимедиа технологии. Они нацелены на повышение наглядности представления информации, увеличение эмоционально-психологической нагрузки на обучающегося, озвучивание и оживление объектов, значительное повышение заинтересованности в обучении и др. Под средствами мультимедиа понимается комплекс аппаратных и программных средств, позволяющих пользователю общаться с компьютером, используя самые разные для него среды (графику, гипертексты, звук, анимацию, видео). Использование данных технологий позволит более эффективно знакомить студентов с церемониалом и правилами делового этикета.

В-четвертых, информационные технологии. Они обеспечивают коммуникацию со студентами через личный кабинет на сайте Университета, электронную почту.

8. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Вопросы к зачету (примерный перечень):

1. История и общие характеристики делового этикета.
2. Деловая этика.
3. Профессиональная этика.
4. Этикет представлений, знакомства и приветствия.
5. Визитная карточка в деловом этикете.
6. Габитарный имидж делового человека.
7. Гендерные особенности делового этикета.
8. Этикет в ситуации устройства на работу.
9. Служебный и корпоративный этикет.
10. Особенности ведения деловых телефонных переговоров. Телефонный этикет.
11. Правила ведения деловой переписки.
12. Деловая коммуникация в информационном обществе.
13. Подарки, букеты в деловом общении.
14. Критика и комплименты в деловом общении.
15. Этикет проведения деловых переговоров.
16. Деловая презентация.
17. Деловые банкеты и приемы.
18. Этикетные ситуации в деловой практике.
19. Межкультурные различия в деловой коммуникации.
20. Деловой этикет европейских государств.
21. Деловой -этикет северо-американских государств.
22. Деловой этикет стран Восточной Азии.
23. Мусульманский деловой этикет.
24. Деловой этикет стран Латинской Америки.
25. Особенности деловой и профессиональной этики в профессиональной

деятельности по направлению подготовки.

26. Особенности делового этикета в профессиональной деятельности по направлению подготовки

9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

а) литература

1. Алексина, Т. А. Деловая этика : учебник для вузов / Т. А. Алексина. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 384 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06659-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536119> (дата обращения: 08.06.2024).
2. Бабаева, А. В. Деловое общение и деловой этикет / А. В. Бабаева, Р. И. Мамина ; под редакцией Р. И. Маминой. — 2-е изд. — Санкт-Петербург : Петрополис, 2019. — 192 с. — ISBN 978-5-9676-0555-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/84671.html> (дата обращения: 08.06.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.
3. Варламова, И. Ю. Практикум по деловому этикету : учебное пособие / И. Ю. Варламова. — Москва : Российский университет дружбы народов, 2013. — 52 с. — ISBN 978-5-209-05491-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/22212.html> (дата обращения: 16.06.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
4. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 319 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16604-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535858> (дата обращения: 16.06.2024).
5. Капкан, М. В. Деловой этикет : учебное пособие / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева. — Екатеринбург : Издательство Уральского университета, 2017. — 168 с. — ISBN 978-5-7996-2076-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106362.html> (дата обращения: 19.06.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.
6. Кафтан, В. В. Деловая этика : учебник и практикум для вузов / В. В. Кафтан, Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 299 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17979-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536250> (дата обращения: 16.06.2024).
7. Лавриненко, В. Н. Деловая этика и этикет : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 110 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16812-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536947> (дата обращения: 16.06.2024).
8. Макаров, Б. В. Деловой этикет : учебное пособие / Б. В. Макаров, А. В. Непогода. — Ростов-на-Дону : Феникс, 2010. — 209 с. — ISBN 978-5-222-16860-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/1133.html> (дата обращения: 16.06.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
9. Таратухина, Ю. В. Деловые и межкультурные коммуникации : учебник и практикум для вузов / Ю. В. Таратухина, З. К. Авдеева. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 324 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02346-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536151> (дата обращения: 08.06.2024).
10. Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для вузов / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 158 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16621-7. — Текст : электронный //

Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537058> (дата обращения: 16.06.2024).

11. Шувалова, Н. Н. Этика и этикет государственной и муниципальной службы : учебник и практикум для вузов / Н. Н. Шувалова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 368 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15803-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/509778> (дата обращения: 16.06.2024).

б) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

№	Наименование	Описание
1	Google Chrome	Бесплатное распространение по лицензии google chromium http://code.google.com/intl/ru/chromium/terms.html на условиях https://www.google.com/chrome/browser/privacy/eula_text.html .
2	Автоматизированная информационная библиотечная система «ИРБИС 64»	Лицензия коммерческая по договору №945 от 28 ноября 2011 года.
3	Программная система «Антиплагиат.ВУЗ»	Коммерческая лицензия по подписке по лицензионному договору №200 от 04 мая 2016 года.
4	Программный комплекс «КонсультантПлюс»	Лицензия коммерческая по договору №21 от 29 января 2015 года.
5	Электронно-библиотечная система IPRbooks http://www.iprbookshop.ru/	Электронно-библиотечная система IPRbooks – научно-образовательный ресурс для решения задач обучения в России и за рубежом. Уникальная платформа ЭБС IPRbooks объединяет новейшие информационные технологии и учебную лицензионную литературу. Контент ЭБС IPRbooks отвечает требованиям стандартов высшей школы, СПО, дополнительного и дистанционного образования. ЭБС IPRbooks в полном объеме соответствует требованиям законодательства РФ в сфере образования.
6	Научная электронная библиотека eLIBRARY www.elibrary.ru	Электронная библиотека с большим количеством статей в научных журналах, в том числе полнотекстовых, и монографий.
7	Научная электронная библиотека КиберЛенинка https://cyberleninka.ru/	Электронная библиотека с большим количеством полнотекстовых статей в научных журналах.

в) профессиональные базы данных и информационные справочные системы

№	Наименование	Описание
1	www.protocol21vek.ru	Деловой протокол. Сайт агентства «Деловой протокол» содержит базу данных статей, видеоматериалов по проблемам международного протокола и делового этикета.

10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Занятия по дисциплине проводятся в учебных аудиториях, предназначенных для занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Аудитории оснащены специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для

представления учебной информации большой аудитории: учебной мебелью, доской, мультимедиа-проектором, проекционным экраном, ноутбуком, а также необходимым программным обеспечением. Все помещения, в которых проводятся занятия, соответствуют действующим противопожарным правилам и нормам.

Указанное оборудование применяется в учебном процессе при проведении лекционных занятий и семинаров как средство визуализации, для демонстрации презентаций, для обеспечения интерактивных форм обучения. Самостоятельная работа обучающихся осуществляется в помещениях, оснащенных компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.