

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Уфимский государственный нефтяной технический университет»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ИЭС

Н.З. Солодилова

(подпись)

29.06.2023

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

(30819)Деловой этикет

Направление подготовки (специальность): **41.03.01 Зарубежное регионоведение**

Направленность: **профиль«Международные отношения»**

Уровень высшего образования: **бакалавриат**

Форма обучения: **очная;**

Кафедра, обеспечивающая преподавание дисциплины: **Кафедра туризма, гостиничного и ресторанного сервиса (ТГ);**

Трудоемкость дисциплины: **3 з.е. (108час)**

Уфа 2023

Рабочую программу дисциплины разработал(и):

_____ к.э.н., доцент Кузьминых Константин Александрович

Рецензент

_____ к.э.н., доцент Салишева Э.Г.

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Кафедра туризма, гостиничного и ресторанного сервиса (ТГ);, обеспечивающей преподавание дисциплины 25.01.2023, протокол №12.

Заведующий кафедрой

Кафедра туризма, гостиничного и ресторанного сервиса (ТГ)_____ Л.Д. Матвеева

СОГЛАСОВАНО

Заведующий кафедрой МОИВ_____ С.Д. Галиуллина

Год приема 2023 г.

Рабочая программа зарегистрирована 08.06.2023 № 6 в ОПЛА и внесена в электронную базу данных

1. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплины, предшествующие изучению данной дисциплины (исходя из формирования этапов по компетенциям): Академия молодежного туризма: экскурсионная деятельность; Креативные индустрии и глобальные тренды современности; Религия и мир; Современные концепции права природопользования; Современные экономические концепции; Традиционная философия Восточной Азии; Тревел-блоггинг – журналистика путешествий; Финансовая грамотность; Школа "Путеводитель предпринимателя"; Школа «Цифровое государство: шаг в будущее»; Школа антикоррупционной деятельности; Школа навыков цифровых коммуникаций; Экология; Этика цифрового общества

Дисциплины, для которых освоение данной дисциплины необходимо как предшествующее (исходя из формирования этапов по компетенциям): ESG-трансформация бизнеса; Автоматизированные системы управления обслуживающих организаций; Агент торговый (курс рабочей профессии); Администратор (курс рабочей профессии); Администрирование компьютерных сетей; Активные процессы в современном русском языке; Архитектура и функциональная структура цифровых сервисов в креативных индустриях; Базовые навыки 21 века; Бармен (курс рабочей профессии); Бизнес-аналитика; Большие данные с точки зрения права: введение в проблематику; Брендинг и фирменный стиль; Визуальные коммуникации в дизайне; Внешнеэкономические связи Российской Федерации в глобальной экономике; Горничная (курс рабочей профессии); Гражданское право; Законодательное и общественное регулирование цифровой сферы; Инвестиционная грамотность; Информационные технологии закупочной деятельности (курс рабочей профессии); Искусственный интеллект; Искусство убеждать; Комплаенс-контроль в деятельности хозяйствующих субъектов; Конкурентная разведка; Конкурентоспособность бизнеса: международный бенчмаркинг; Конкурентоспособность территории и бизнеса; Конституционное право России: особенная часть; Корпоративное право; Креативные технологии в дизайне; Культура сервиса для персонала, работающего в контактных зонах; Личностный рост; Макроэкономика; Международное право: трансграничные операции (Lex mercatoria); Менеджер по рекламе (курс рабочей профессии); Микроэкономика; Мобильные приложения и программирование устройств; Налоговое и правовое обеспечение "зеленой" экономики; Научно-исследовательская работа (по теме выпускной квалификационной работы); Национальные интересы России в глобальном мире; Онлайн-технологии в обучении; Основы персонализированного и функционального питания; Официант (курс рабочей профессии); Оценка и прогнозирование устойчивого развития бизнеса; ПРОкачай ЭКОлайф; Практика устного и письменного перевода; Проектные мастерские "Общественные проекты"; Противодействие финансовому мошенничеству и управление индивидуальным риском; Профессиональные проектные мастерские; Психология коммуникации; Публичные выступления и презентация; Разработка и оптимизация интерфейса цифровых сервисов; Сетевое администрирование: от теории к практике; Системная динамика устойчивого развития; Создание медиа-контента; Социокультурные аспекты социальной робототехники; Специалист по многофункциональным графическим редакторам; Технологии маркетплейс; Удивительная Арктика; Управление в креативных индустриях, креативные проекты; Управление вкусовыми ощущениями человека; Управление и документационное обеспечение разработки цифровых сервисов; Управление пространственным развитием территории; Успешная карьера: от ограничений к возможностям; Философия и этика цифрового общества; Цифровой маркетинг и медиа; Цифровые решения для персонализированного питания; Экология: от клеток к Гее; Экономика "зеленых" инноваций; Этика коммуникаций цифровой среды; Эффективное управление продажами в гостинице; Эффективное управление продажами в системе обслуживания; Эффективные переговоры

Блок: Блок 1. Дисциплины (модули);

Обязательная или часть, формируемая участниками образовательных отношений (в том числе элективные дисциплины): Часть, формируемая участниками образовательных отношений;

Форма обучения: очная

Семестр, в котором преподается дисциплина	Трудоемкость дисциплины				Вид промежу- точной аттестации
	Зачет- ные едини- цы	Часы			
		Общая	В том числе		
			контакт- ная	СРО	
3	3	108	46	62	диф.зачет;
ИТОГО:	3	108	46	62	

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

№ пп.	Формируемые компетенции	Шифр/ индекс компетен- ции
1	Способность генерировать новые идеи для решения задач цифровой экономики в сфере профессиональных интересов	ПК-1-БРА-22-2

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Шифр компетенции	Индикаторы достижения компетенций	Шифр результата обучения	Результат обучения
ПК-1-БРА-22	ПК-1.1 Анализирует глобальные тенденции развития общества и оценивает их влияние на профессиональную среду ПК-1.2 Участвует в формировании идей для развития профессиональной сферы в рамках развития цифровой экономики	З(ПК-1-БРА-22)	Знать: Глобальные тенденции в мире деловых этических и воспитанных людей. Теоретические основы делового этикета. Особенности и значение делового этикета и делового протокола на предприятии. Принципы современного этикета. Основы субординации. Этические принципы и нормы в деловых отношениях. Особенности делового общения в различных странах. Правила грамотной речи, коммерческие переговоры, де-

Шифр компетенции	Индикаторы достижения компетенций	Шифр результата обучения	Результат обучения
			ловой завтрак, обед, ужин. Темы для беседы за столом на деловых переговорах. Этикет телефонных разговоров.
		У(ПК-1-БРА-22)	Уметь: Демонстрирует навыки привития команде этических принципов, внедрения правил и норм делового этикета; служебных взаимоотношений руководителя и подчиненных. Демонстрирует навыки уравновешенного поведения в конфликтной ситуации и организации официальных деловых мероприятий.
		В(ПК-1-БРА-22)	Владеть: Анализирует корпоративную культуру и ее составляющие; поведение в конфликтной ситуации; имидж и культуру делового человека; проведение групповых совещаний и сгенерированных идей командой при помощи информационных технологий. Анализирует этикет официальных мероприятий.

3. Структура дисциплины

3.1. Виды учебной работы и трудоемкость (всего и по семестрам, в часах)

Форма обучения: очная

Вид учебной работы	Всего и по семестрам , часы	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Контактная работа, всего в том числе:	46			46									
лекции (всего)	20			20									
-в т.ч. лекции on-line курс	20			20									
практические занятия (ПЗ)	24			24									
-в т.ч. практические занятия on-line курс	24			24									
лабораторные работы (ЛР)	0												
контролируемая самостоятельная работа (защита курсового проекта, курсовой работы и др. работ (при наличии))	0												
-в т.ч. лабораторные работы on-line курс	0												
иная контактная работа (сдача зачета, экзамена, консультации)	2			2									
проектная деятельность (ПД)	0												
Самостоятельная работа обучающихся (СРО), всего в том числе: (указать конкретный вид СРО)	62			62									
выполнение и подготовка к защите курсового проекта или курсовой работы	0												
выполнение и подготовка к защите РГР работы, реферата, патентных исследований, аналитических исследований и т.п	0												
изучение учебного материала, вынесенного на самостоятельную проработку	27			27									
подготовка к лабораторным и/или практическим занятиям	28			28									
подготовка к сдаче зачета, экзамена	7			7									
иные виды работ обучающегося (при наличии)	0												
освоение on-line курса	0												
самостоятельная проектная деятельность (СПД)	0												
ИТОГО ПО ДИСЦИПЛИНЕ	108			108									

4. Содержание дисциплины

4.1. Темы (разделы) дисциплины и виды занятий (в часах)

Форма обучения: очная

(раздела)Номер темы	Название темы (раздела)	Семестр	Трудоемкость, часы					Шифр результата обучения
			Л	ПЗ	ЛР	СРО	Всего	
1	Теоретические основы делового этикета.	3	10	12		31	53	З(ПК-1-БРА-22)
2	Деловой этикет: От Слов к Делу.	3	10	12		31	53	У(ПК-1-БРА-22) В(ПК-1-БРА-22)
	ИТОГО:		20	24		62	106	

4.2. Содержание лекционного курса

№ пп.	Номер раздела	Название темы	Трудоемкость, часы		
			очная	очно-заочная	заочная
1	1-Теоретические основы делового этикета.	Деловой этикет и его роль в жизни предприятия. Деловой этикет и его роль в жизни предприятия. История развития делового этикета. Особенности и значение делового этикета и делового протокола на предприятии. Принципы современного этикета. Основы субординации. Этика как наука: предмет, история развития, основные категории. Деловое общение: виды, принципы и функции. Этические принципы и нормы в	5		

		деловых отношениях. Этикет как социальное явление: понятие, история развития, виды. Деловой этикет: понятие, структура, принципы и функции. Особенности делового общения в различных странах. Различия в культурном и этическом восприятии друг друга партнерами разных национальностей. Трансактный анализ.			
2	1-Теоретические основы делового этикета.	Этика делового общения. Этика делового общения. Правила грамотной речи, коммерческие переговоры, деловой завтрак, обед, ужин. Темы для беседы за столом на деловых переговорах. Этикет телефонных разговоров. Деловая культура. Рабочая переписка. Служебный этикет. Визитные карточки как элементы деловых отношений. Визитные карточки как элементы деловых отношений. Деловой костюм. Деловые аксессуары.	5		
3	2-Деловой этикет: От Слов к Делу.	Корпоративная культура и ее составляющие. Корпоративная культура и ее составляющие. Современный деловой этикет, его тенденции. Понятие корпоративной культуры. Этикет в мире	5		

		бизнеса. Умение критиковать и воспринимать критику. Умение говорить и принимать комплименты. Поведение в конфликтной ситуации. Сексуальные притязания. Неприемлемые вопросы. Неудачные шутки. Профессиональная и корпоративная культура: понятия, структура, функции. Механизмы привития этических принципов, внедрения правил и норм делового этикета. Этикет служебных взаимоотношений руководителя и подчиненных. Имидж делового человека как фактор эффективности бизнес-взаимодействия. Культура деловой переписки. Использование электронной почты в деловых отношениях. Способы проведения групповых совещаний при помощи информационных технологий. Применение в бизнесе сервисов мгновенного обмена сообщениями (Instant Messengers). Этические аспекты использования Интернет в деловых отношениях. Конфликты в деловых отношениях. Стратегия и правила поведения в конфликтной ситуации.			
--	--	--	--	--	--

4	2-Деловой этикет: От Слов к Делу.	Этикет официальных мероприятий. Этикет официальных мероприятий. Виды приемов. Дневные и вечерние официальные приемы. Приемы с рассадкой и без нее. Приемы типа «бокал шампанского», «бокал вина», завтрак. Приемы типа «чай», «журфикс», коктейль, фуршет, обед, обед-буфет, ужин. Сроки проведения официального приема. Форма одежды для официальных приемов. Приход делегации на прием и уход с приема. Поведение на дипломатических приемах. Виды обслуживания «в стол» и «в обнос». Схемы расстановки на дипломатическом приеме. Понятие делового завтрака, делового обеда, делового ужина.	5		
	-	ИТОГО:	20		

4.4. Перечень практических занятий

Номер раздела	№ ПЗ	Тема практического занятия	Трудоемкость, часы		
			очная	очно-заочная	заочная
1-Теоретические основы делового этикета.	1	Деловой этикет и его роль в жизни предприятия. Контрольные вопросы: Исто-	6		

		рия развития делового этикета. Особенности и значение делового этикета и делового протокола на предприятии. Принципы современного этикета. Основы субординации. Этика как наука: предмет, история развития, основные категории. Деловое общение: виды, принципы и функции. Этические принципы и нормы в деловых отношениях. Этикет как социальное явление: понятие, история развития, виды. Деловой этикет: понятие, структура, принципы и функции. Подготовить доклады с презентациями на компьютере: Особенности делового общения в различных странах. Различия в культурном и этическом восприятии друг друга партнерами разных национальностей. Трансактный анализ.			
1-Теоретические основы делового этикета.	2	Этика делового общения. Контрольные вопросы: Правила грамотной речи, коммерческие переговоры, деловой завтрак, обед, ужин. Темы для беседы за столом на де-	6		

		ловых перего- ворах. Этикет телефонных разговоров. Де- ловая культура. Рабочая пере- писка. Служеб- ный этикет. Подготовить доклады с пре- зентациями на компьютере: Визитные карточки как элементы дело- вых отноше- ний. Деловой костюм. Дело- вые аксессуа- ры. Особенно- сти брендов де- ловых костю- мов.			
2-Деловой этикет: От Слов к Делу.	3	Деловой эти- кет: От Слов к Делу. Контрольные вопросы: Дело- вой этикет в корпоративной культуре. Современный деловой этикет, его тенденции. Понятие корпо- ративной культуры. Эти- кет в мире биз- несса. Умение критиковать и воспринимать критику. Уме- ние говорить и принимать комплименты. Поведение в конфликтной ситуации. Сек- суальные при- тязания. Не- приемлемые вопросы. Неу- дачные шутки. Культура дело- вой переписки. Использование электронной почты в дело- вых отношени- ях. Способы проведения групповых со-	6		

		вещаний при помощи информационных технологий. Применение в бизнесе сервисов мгновенного обмена сообщениями (Instant Messengers). Этические аспекты использования Интернет в деловых отношениях. Конфликты в деловых отношениях. Стратегия и правила поведения в конфликтной ситуации. Подготовить доклады с презентациями на компьютере: Профессиональная и корпоративная культура: понятия, структура, функции Механизмы привития этических принципов, внедрения правил и норм делового этикета. Этикет служебных взаимоотношений руководителя и подчиненных. Имидж делового человека как фактор эффективности бизнес-взаимодействия.			
2-Деловой этикет: От Слов к Делу.	4	Этикет официальных мероприятий. Контрольные вопросы: Сроки проведения официального приема. Форма одежды для официальных приемов. Приход делегации	6		

		на прием и уход с приема. Поведение на дипломатических приемах. Виды обслуживания «в стол» и «в обнос». Схемы раскладок на дипломатическом приеме. Понятие делового завтрака, делового обеда, делового ужина. Подготовить доклады с презентациями на компьютере: Виды приемов. Протокол официальных мероприятий. Дневные и вечерние официальные приемы. Приемы с рассадкой и без нее. Приемы типа «бокал шампанского», «бокал вина», завтрак. Приемы типа «чай», «жур фикс», коктейль, фуршет, обед, обед-буфет, ужин.			
-		ИТОГО:	24		

4.5. Виды СРО

Номер раздела	Вид СРО	Трудоемкость, часы		
		очная	очно-заочная	заочная
1-Теоретические основы делового этикета.	подготовка к сдаче зачета, экзамена	3		
1-Теоретические основы делового этикета.	подготовка к лабораторным и/или практическим занятиям	14		

1-Теоретические основы делового этикета.	изучение учебного материала, вынесенного на самостоятельную проработку	14		
2-Деловой этикет: От Слов к Делу.	подготовка к сдаче зачета, экзамена	4		
2-Деловой этикет: От Слов к Делу.	подготовка к лабораторным и/или практическим занятиям	14		
2-Деловой этикет: От Слов к Делу.	изучение учебного материала, вынесенного на самостоятельную проработку	13		
-	ИТОГО:	62		

Темы для самостоятельной работы обучающихся

Раздел 1. Теоретические основы делового этикета.

1. Что является родиной этикета?
2. Где прежде всего возник этикет?
3. Как раньше называли этикет?
4. Для чего было необходимо придерживаться определенных правил этикета?
5. Что зависело от знания этикета и его выполнения?
6. В начале какого века стал усиленно внедряться западный этикет?
7. Кто должен был в России соблюдать правила этикета?
8. Кто следил за соблюдением правил этикета в России в начале 18 века?
9. В царствование Елизаветы и Екатерины какие правила этикета отбирались?
10. Что стоит в центре этике и что оно означает?
11. Что относится к основным принципам этикета?
12. Соблюдение каких норм требуют от нас принципы этикета?
13. Что расценивается как аморальные качества?
14. Какова роль этики как науки?
15. Какие существуют главные виды этики?
16. Что такое профессиональная этика?
17. Что вырабатывает этика?
18. Что предусматривает деловое международное общение?
19. С чем стоит ознакомиться перед налаживанием международных контактов и поездках за границу?
20. Что важно учитывать у участника переговоров?
21. Как должно проходить любое профессиональное общение?
22. На какие две группы можно поделить профессионально-этические нормы и стандарты?
23. Что входит в первую группу профессионально-этических норм и стандартов?
24. Что входит во вторую группу профессионально-этических норм и стандартов?
25. Какая одна из самых распространенных форм коммуникации?
26. Чем определяется успешность или неуспешность деловой беседы?
27. От чего зависит культура проведения деловой беседы?

28. Что следует делать сначала по этикету если это первая беседа?
29. Что следует делать по этикету если знакомство ранее уже состоялось?
30. Что входит в понятие “официальной переписки”?

Раздел 2. Деловой этикет: От Слов к Делу.

1. Какие правила необходимо соблюдать при официальных письмах?
2. Что выступает визитной карточкой делового партнера или организации, а также закладывает будущее успешного делового сотрудничества?
3. Чем уделяется главное значение при телефонном разговоре?
4. Каким следует быть при телефонном разговоре?
5. Когда не рекомендуется звонить по телефону?
6. Чему следует оказывать особое внимание нашим бизнесменам, так же как и наши иностранные партнеры в развитых странах?
7. В каких случаях используют визитные карточки?
8. Почему внешний вид делового человека - один из ведущих факторов успеха?
9. Что лежит в основе этикета внешнего вида?
10. С чем в этикете чаще всего ассоциируется красота?
11. Почему важно чтобы каждый сотрудник следовал нормам деловой этики?
12. Что включает в себя современный деловой этикет и протокол?
13. На какие два вида условно можно разделить современный деловой этикет?
14. Что можно отнести к первому виду требований в современном деловом этикете?
15. Что можно отнести ко второму виду требований в современном деловом этикете?
16. Что является предметом позитивной критики?
17. Какую цель ставит перед собой конструктивная критика?
18. Как критиковать правильно?
19. Что такое комплимент?
20. При соблюдении каких четырех основных правил уместен комплимент?
21. Как правильно принимать комплимент?
22. Что такое официальные приемы?
23. Для чего необходимы деловые приемы?
24. Какая цель официального приема?
25. Какие основные виды официальных приемов?
26. Как проходит официальный прием?
27. Как проходит завтрак в официальном приеме?
28. Как проходит обед в официальном приеме?
29. Как проходит ланч в официальном приеме?
30. Как проходит ужин в официальном приеме?

5. Формы текущего контроля успеваемости и проведения промежуточной аттестации

Перечень оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине приведен Фонде оценочных средств (приложение Б).

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Учебно-методическое обеспечение

Сведения об обеспеченности дисциплины основной, дополнительной и учебно-методической литературой приведены в формах № 1-УЛ и № 2-УЛ (приложение А).

6.2. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, рекомендуемых для освоения дисциплины

Названия современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, рекомендуемых для освоения дисциплины	Ссылки на официальные сайты
Информационно-правовой портал Гарант.ру	http://www.garant.ru/
Консультант-плюс	http://www.consultant.ru/
Лекторий	https://mipt.lectoriy.ru/
ЭБС Znanium.com	http://znanium.com/
ЭБС Лань	https://e.lanbook.com/
ЭБС Национальная электронная библиотека	https://rusneb.ru/
ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	https://biblioclub.ru/
Электронная библиотека ИЭС УГНТУ	http://lib-ies.rusoil.net
Электронная библиотека УГНТУ	http://www.bibl.rusoil.net

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

7.1. Перечень специальных аудиторий, кабинетов, лабораторий и пр., используемых при реализации дисциплины с перечнем основного оборудования

№ пп.	Номер помещения	Оснащенность помещения (перечень основного оборудования)	Наименование помещения
1	12-302	Компьютер в комп.(1);МФУ Kyocera(1);Шкаф(ы) для хранения	Помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования
2	12-312	Коммутатор(1);Компьютер i3-2120(2);Компьютер i3-3240 21.5" Acer(1);Монитор BENQ E 2210 HDA(3);Моноблок(1);Пр-р HP LaserJet(1);Системный блок Intel Core 2(3);Доступ к электронной информационно-образовательной среде (Корпоративная информационная система УГНТУ); Доступ в интернет;	Помещение для самостоятельной работы – укомплектовано специализированной (учебной) мебелью, оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечено доступом в электронную информационно-образовательную среду организации.
3	12-5056	Ресепшн 1850*850*750/1150мм(1);Стол круглый D2100мм(1);Стол пристенный левый 5900*450*750 мм(1);Стол пристенный правый 5850*450*450 мм(1);Учебно-наглядные пособия по дисциплине,набор демонстрационного оборудования; Столы, стулья;	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа – укомплектована специализированной (учебной) мебелью, набором демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями, обеспечивающими тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин (модулей).
4	12-506а	Столы, стулья	Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций
5	12-506а	Столы, стулья	Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации – укомплектована специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения.
6	12-506а	Столы, стулья	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа – укомплектована специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения.

7.2. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, используемых в учебном процессе при освоении дисциплины

№ пп.	Наименование ПО	Лицензионная чистота (реквизиты лицензии, свидетельства о гос. регистрации и т.п., срок действия)
1	Adobe Photoshop CS5	Дата выдачи лицензии 14.07.2011, Поставщик: ЗАО «СофтЛайн Трейд»
2	CorelDraw Graphics Suite	Дата выдачи лицензии 03.12.2013, Поставщик: ЗАО «СофтЛайн Трейд»

№ пп.	Наименование ПО	Лицензионная чистота (реквизиты лицензии, свидетельства о гос. регистрации и т.п., срок действия)
	X5	тЛайн Трейд»
3	Microsoft Office	Дата выдачи лицензии 24.09.2018, Поставщик: ООО "Софтлайн Проекты"
4	Консультант-плюс	Дата выдачи лицензии 01.01.2000, Поставщик: ООО Компания Права "Эксперт"

8. Организация обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, обучающихся по данной образовательной программе, разрабатывается индивидуальная программа освоения дисциплины с учетом особенностей их психофизического развития, их индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

Приложение А

Форма № УЛ-1

СВЕДЕНИЯ

об обеспеченности дисциплины основной и дополнительной учебной литературой

Наименование дисциплины: (30819)(30819)Деловой этикетНаправление подготовки (специальность): 41.03.01 Зарубежное регионоведениеНаправленность: профиль«Международные отношения»Форма обучения: очная;Кафедра, обеспечивающая преподавание дисциплины: Кафедра туризма, гостиничного и ресторанного сервиса (ТГ);

Тип	Назначение учебных изданий	Семестр			Библиографическое описание	Кол-во экз.	Адрес нахождения электронного	Кoeffициент
		очная	очно-заочная	заочная				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Основная литература	Для выполнения СРО;Для выполнения практических занятий;Для изучения теории;	3			Дейнека, А. В. Управление персоналом организации : учебник / А. В. Дейнека. – 3-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2022. – 288 с. - https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684384	1	https://biblioclub.ru	1.00
Основная литература	Для выполнения СРО;Для изучения теории;	3			Кузнецов, И. Н. Деловой этикет : учебное пособие / И.Н. Кузнецов. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 348 с. — https://znanium.com/catalog/product/1283266	1	http://www.znanium.com	1.00

Дополнительная литература	Для выполнения СРО; Для выполнения практических занятий; Для изучения теории;	3			Кузьминых, К. А. Кад- ровый менеджмент : учебное пособие / К. А. Кузьминых ; УГНТУ, ИЭС, УГНТУ, каф. ТГ. - Уфа : УГАЭС, 2010. - 87 Кб. - http://bibl.rusoil.net/base docs/UGNTU/IES/Kuzmi nykh101.pdf	1	http://bibl.rusoil.net	1.00
Дополнительная литература	Для выполнения СРО; Для выполнения практических занятий; Для изучения теории;	3			Быкова, А. В. Техноло- гии личностного роста : учебное пособие / А. В. Быкова. — Москва : РТУ МИРЭА, 2022. — 72 с. https://e.lanbook.com/boo k/240002	1	http://www.e.lanbook.com	1.00
Примечание – Графы 1-5,8 заполняются кафедрой, графы 7 и 9 - библиотекой								

Составил:

_____ к.э.н., доцент Кузьминых Константин Алек-
сандрович

Год приема 2023 г.

СВЕДЕНИЯ**об обеспеченности дисциплины учебно-методическими изданиями**Наименование дисциплины: (30819)(30819)Деловой этикетНаправление подготовки (специальность): 41.03.01 Зарубежное регионоведениеНаправленность профиль«Международные отношения»Форма обучения очная;Кафедра, обеспечивающая преподавание дисциплины: Кафедра туризма, гостиничного и ресторанного сервиса (ТГ);

Назначение учебных изданий	Семестр			Библиографическое описание	Кол-во экз.		Адрес нахождения электронного	Коэффициент
	очная	очно-заочная	заочная		Всего	в том числе		
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Для выполнения практических занятий;	3			Деловой этикет: от Слов к Делу : учебно-методическое пособие по выполнению практических занятий / УГНТУ, ИЭС, каф. ТГ ; сост. К. А. Кузьминых. - Уфа : УГНТУ, 2022. - 67 Кб. - http://bibl.rusoil.net/base_docs/UGNTU/IES/Kuzminykh15756.pdf	1	0	http://bibl.rusoil.net	1.00

Для выполнения СРО;	3			Деловой этикет: от Слов к Делу : учебно- методическое пособие по выполнению само- стоятельной работы / УГНТУ, ИЭС, каф. ТГ ; сост. К. А. Кузь- миных. - Уфа : УГНТУ, 2022. - 158 Кб. http://bibl.rusoil.net/base_docs/UGNTU/IES/Kuzminykh15755.pdf	1	0	http://bibl.rusoil.net	1.00
Примечание – Графы 1-5,8 заполняются кафедрой, графы 6,7 и 9 - библиотекой								

Составил:

к.э.н., доцент Кузьминых Константин Александрович

Год приема 2023 г.

Приложение Б

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Уфимский государственный нефтяной технический университет»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ИЭС

_____ Н.З. Солодилова
29.06.2023

**Фонд оценочных средств по текущей успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине
(30819) Деловой этикет**

Направление подготовки (специальность): 41.03.01 Зарубежное регионоведение

Направленность: профиль «Международные отношения»

Уровень высшего образования: бакалавриат

Форма обучения: очная

Кафедра, обеспечивающая преподавание дисциплины: Кафедра туризма, гостиничного и ресторанного сервиса (ТГ);

Трудоемкость дисциплины: 3 з.е. (108час)

Уфа 2023

ФОС по текущей успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине разработал (и):

_____ к.э.н., доцент Кузьминых Константин Александрович

—
Рецензент

_____ к.э.н., доцент Салишева Э.Г.

—

ФОС по текущей успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине рассмотрен и одобрен на заседании кафедры Кафедра туризма, гостиничного и ресторанного сервиса (ТГ);, обеспечивающей преподавание дисциплины 25.01.2023, протокол №12.

Заведующий кафедрой Кафедра туризма, гостиничного и ресторанного сервиса (ТГ); _____ Л.Д. Матвеева

СОГЛАСОВАНО

Заведующий кафедрой МОИВ _____ С.Д. Галиуллина

Год приема 2023 г.

ФОС по текущей успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине
зарегистрирован 08.06.2023 № 6 в отделе МСОП и внесен в электронную базу данных

1. Паспорт фонда оценочных средств

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Шифр результата обучения	Результат обучения	Индикатор достижения компетенций	Показатели достижения результатов освоения компетенций	Вид оценочного средства
1	Теоретические основы делового этикета.	З(ПК-1-БРА-22)	Глобальные тенденции в мире деловых этических и воспитанных людей. Теоретические основы делового этикета. Особенности и значение делового этикета и делового протокола на предприятии. Принципы современного этикета. Основы субординации. Этические принципы и нормы в деловых отношениях. Особенности делового общения в различных странах. Правила грамотной речи, коммерческие переговоры, деловой завтрак, обед, ужин. Темы для беседы за столом на деловых переговорах. Этикет телефонных разговоров.	ПК-1.1 Анализирует глобальные тенденции развития общества и оценивает их влияние на профессиональную среду	Называет глобальные тенденции в мире деловых этических и воспитанных людей и их влияние на профессиональную среду.	Доклад, сообщение Письменный и устный опрос Тест
				ПК-1.2 Участвует в формировании идей для развития профессиональной сферы в рамках развития цифровой экономики	Называет основы, особенности и значение делового этикета в жизни и на предприятии. Называет этические принципы и нормы в деловых отношениях.	Доклад, сообщение Письменный и устный опрос Тест
3	Деловой этикет: От Слов к Делу.	В(ПК-1-БРА-22)		ПК-1.1 Анализирует глобальные тенденции развития общества и оценивает их влияние на профессиональную среду	Анализирует корпоративную культуру и ее составляющие; поведение в конфликтной ситуации; имидж и культуру делового человека; проведение групповых совещаний и сгенерированных идей командой при помощи информацион-	Доклад, сообщение Письменный и устный опрос Тест

					ных технологий.	
				ПК-1.2 Участвует в формировании идей для развития профессиональной сферы в рамках развития цифровой экономики	Анализирует этикет официальных мероприятий и формирует новые идеи.	Доклад, сообщение Письменный и устный опрос Тест
		У(ПК-1-БРА-22)		ПК-1.1 Анализирует глобальные тенденции развития общества и оценивает их влияние на профессиональную среду	Демонстрирует навыки привития команде этических принципов, внедрения правил и норм делового этикета; служебных взаимоотношений руководителя и подчиненных.	Деловая и/или ролевая игра Доклад, сообщение Письменный и устный опрос
				ПК-1.2 Участвует в формировании идей для развития профессиональной сферы в рамках развития цифровой экономики	Демонстрирует навыки уравновешенного поведения в конфликтной ситуации и организации официальных деловых мероприятий.	Деловая и/или ролевая игра Доклад, сообщение Письменный и устный опрос

2. Перечень оценочных средств для текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине

п/п	Вид оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде	Шкала оценки
1	2	3	4	5
1	Деловая и/или ролевая игра	Совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.	Тема (проблема), концепция, роли и ожидаемый результат по каждой игре.	оценка <i>«отлично»</i> выставляется обучающемуся, если оценка <i>«отлично»</i> выставляется обучающемуся, если участник ролевой игры четко освоил свою роль, уверенно владеет материалом, знаком с актуальными документами по теме ролевой игры; даются качественные ответы на вопросы других обучающихся по теме игры оценка <i>«хорошо»</i> выставляется обучающемуся, если оценка <i>«хорошо»</i> выставляется обучающемуся, если участник ролевой игры освоил свою роль, владеет материалом, знаком с актуальными документами по теме ролевой игры; при ответах на вопросы других обучающихся допущены мелкие недочеты. оценка <i>«удовлетворительно»</i> выставляется обучающемуся, если участник ролевой игры освоил свою роль, владеет не достаточно уверенно материалом, не знаком с актуальными документами по теме ролевой игры; при ответах на вопросы других обучающихся допущены грубые ошибки. оценка <i>«неудовлетворительно»</i> выставляется обучающемуся, если участник ролевой игры не к ней не подготовлен. <i>«зачтено»</i> выставляется обучающемуся, если обучающийся в полном объеме ответил на все вопросы и дополнительные вопросы поставленные преподавателем, умеет работать со всеми видами источников, проявив навыки профессионального управления командой и собой, самостоятельность и знания меж-предметного характера, применять принципы учебной дисциплины в жизни. <i>«незачтено»</i> выставляется обучающемуся, если обучающийся раскрыл менее, чем на 60% содержание вопросов, его ответ содержит более двух грубых ошибок, при ответе на поставленные вопросы преподаватель оказывал ему постоян-

				ную помощь. Обучающийся не умеет самостоятельно работать с источниками, не знает принципов учебной дисциплины, у него не сформированы знания и умения.
2	Доклад, сообщение	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы.	Темы докладов, сообщений.	оценка <i>«отлично»</i> выставляется обучающемуся, если выполнены все требования к написанию и защите доклада: обозначена *проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, с опорой на актуальные документы, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы. оценка <i>«хорошо»</i> выставляется обучающемуся, если выполнены основные требования к докладу и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём доклада; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы. оценка <i>«удовлетворительно»</i> выставляется обучающемуся, если имеются существенные отступления от требований к подготовке выступления. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании доклада или при ответе на дополнительные вопросы; докладчик оперирует утратившими актуальность данными, во время защиты отсутствует вывод. оценка <i>«неудовлетворительно»</i> выставляется обучающемуся, если тема доклада не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы. <i>«зачтено»</i> выставляется обучающемуся, если обучающийся в полном объёме ответил на все вопросы и дополнительные вопросы поставленные преподавателем, умеет работать со всеми видами источников, проявив самостоятельность и знания межпредметного характера, применять принципы учебной дисциплины в жизни <i>«незачтено»</i> выставляется обучающемуся, если обучающийся раскрыл менее, чем на 60% содержание вопросов, его

				ответ содержит более двух грубых ошибок, при ответе на поставленные вопросы преподаватель оказывал ему постоянную помощь. Обучающийся не умеет самостоятельно работать с источниками, не знает принципов учебной дисциплины, у него не сформированы знания и умения.
3	Письменный и устный опрос	Оценочное средство для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации. Позволяет выявить и восполнить пробелы в знаниях; повторить, закрепить, систематизировать материал; оценить знания, умения, теоретические и практические навыки; определить уровень сформированных у студентов компетенций по дисциплине (модулю)	Совокупность вопросов, заданий, упражнений, тестов для выполнения контрольных работ, домашних заданий, РГР и иных учебных работ. Комплект билетов для текущей и промежуточной аттестации	оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если обучающийся в полном объеме ответил на все вопросы и дополнительные вопросы поставленные преподавателем, умеет работать со всеми видами источников, проявив самостоятельность и знания межпредметного характера, применять принципы учебной дисциплины в жизни. оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если обучающийся раскрыл содержание вопросов, но в его ответе содержатся недочеты или одна не грубая ошибка; при ответе на поставленные вопросы имеются незначительные замечания и поправки со стороны преподавателя. Обучающийся может самостоятельно добывать знания, пользуясь различными источниками, имеет развитые практические умения, но обязательно их применять. оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если обучающийся раскрыл более, чем на 60% содержание вопросов, но его ответ содержит недочеты или 2-3 не грубые ошибки, при ответе на поставленные вопросы преподаватель оказывал ему значительную помощь в виде наводящих вопросов. Обучающийся знает только основные принципы, умеет добывать знания лишь из основных источников, частично сформированы знания и умения. оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если обучающийся раскрыл менее, чем на 60% содержание вопросов, его ответ содержит более двух грубых ошибок, при ответе на поставленные вопросы преподаватель оказывал ему постоянную помощь. Обучающийся не умеет самостоятельно работать с источниками, не знает принципов учебной дисциплины, у него не сформированы знания и умения. «зачтено» выставляется обучающемуся, если обучающийся в полном объеме ответил на все вопросы и дополнительные вопросы поставленные преподавателем, умеет работать со

				всеми видами источников, проявив самостоятельность и знания межпредметного характера, применять принципы учебной дисциплины в жизни. «незачтено» выставляется обучающемуся, если обучающийся раскрыл менее, чем на 60% содержание вопросов, его ответ содержит более двух грубых ошибок, при ответе на поставленные вопросы преподаватель оказывал ему постоянную помощь. Обучающийся не умеет самостоятельно работать с источниками, не знает принципов учебной дисциплины, у него не сформированы знания и умения.
4	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий.	оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если 27-30 правильных ответов из 30 заданий. оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если 24-26 правильных ответов из 30 заданий. оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если 19-23 правильных ответов из 30 заданий. оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если 18 и менее правильных ответов из 30 заданий. «зачтено» выставляется обучающемуся, если обучающийся в полном объеме ответил на все вопросы и дополнительные вопросы поставленные преподавателем, умеет работать со всеми видами источников, проявив самостоятельность и знания межпредметного характера, применять принципы учебной дисциплины в жизни. «незачтено» выставляется обучающемуся, если обучающийся раскрыл менее, чем на 60% содержание вопросов, его ответ содержит более двух грубых ошибок, при ответе на поставленные вопросы преподаватель оказывал ему постоянную помощь. Обучающийся не умеет самостоятельно работать с источниками, не знает принципов учебной дисциплины, у него не сформированы знания и умения.

Приложение В

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Уфимский государственный нефтяной технический университет»

Письменный и устный опрос.

Перечень вопросов (задач, заданий, тем, комплекта тестовых заданий):

Вопросы и тесты к диф. зачёту

1. Деловой этикет и его роль в жизни предприятия.
2. История развития делового этикета.
3. Особенности и значение делового этикета и делового протокола на предприятии.
4. Принципы современного этикета. Основы субординации.
5. Этика делового общения.
6. Правила грамотной речи, коммерческие переговоры, деловой завтрак, обед, ужин.
7. Служебный этикет.
8. Визитные карточки как элементы деловых отношений.
9. Деловой костюм. Примеры.
10. Деловые аксессуары. Примеры.
11. Понятие корпоративной культуры.
12. Неприемлемые вопросы. Неудачные шутки.
13. Умение говорить и принимать комплименты. Примеры.
14. Этикет официальных мероприятий.
15. Виды официальных приемов.
16. Форма одежды для официальных приемов.
17. Поведение на дипломатических приемах.
18. Схемы расстановки на дипломатическом приеме.
19. Понятие делового завтрака, делового обеда, делового ужина.
20. Умение критиковать и воспринимать критику. Примеры.

Пример билетов:

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ

по дисциплине "Деловой этикет: От Слов к Делу"

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УФИМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НЕФТЯНОЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ» (УГН-
ТУ)

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

Дисциплина «Деловой этикет: От Слов к Делу»

(наименование дисциплины)

Для всех направлений подготовки бакалавров

09.03.03 Прикладная информатика, профиль «Цифровые технологии в бизнесе», 43.03.03 Гостиничное дело, профили «Гостиничная деятельность», «Ресторанная деятельность», 43.03.02 Туризм, профиль «Организация международного и внутреннего туризма», 41.03.01 Зарубежное регионоведение, профиль «Востоковедение. Цифровая политика и коммуникации с общественностью в топливно-энергетическом комплексе», 41.03.06 Публичная политика и социальные науки, профиль «Востоковедение. Международное публичное и деловое администрирование», 38.03.02 Менеджмент, профиль «Финансовый менеджмент и управление проектами», 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, профиль «Региональное управление», 38.03.01 Экономи-

ка, профили «Экономика предпринимательства и инноваций», «Финансы и кредит».
(шифр направлений)

1. Виды официальных приемов.
2. Умение говорить и принимать комплименты. Примеры.
3. История развития делового этикета.

Составитель _____ К.А. Кузьминых
Заведующий кафедрой _____ Л.Д. Матвеева

Примеры ответов :

1. Виды официальных приемов.

Основными видами официальных приемов являются завтрак, ланч, обед, обед-буфет, ужин, а-ля фуршет и коктейль.

Официальные приемы по времени проведения делятся на дневные и вечерние. В соответствии с формой обслуживания приемы могут быть с рассаживанием за столом или без него.

Наиболее почетные виды приемов являются завтрак, обед и ужин. Каждый из этих приемов делится на две части. Сначала встречаются и приветствуют приглашенных, гости общаются и знакомятся друг с другом, ведут частные и общие беседы. Гости проходят на предназначенные им места за банкетным столом, предлагают аперитив.

Завтрак - один из видов приема с рассаживанием за столом. Он проходит в промежутке между 12.00 и 15.00. Прием завтрак длится около 1–1,5 часа, при этом около 45–60 минут прием проводят за столом, а затем 15–30 минут – за кофе или чаем, которые подают на этот же стол или в гостиной

Ланч - это второй завтрак. Его устраивают в промежутке между 12.00 и 13.00. Ланч является приемом с рассаживанием за столом. На ланч приглашают по телефону, в особо торжественных случаях гостям рассылают приглашения. Ланч обычно проводят в ресторане, клубе или бистро. На него, как правило, приглашаются коллеги по работе или партнеры.

Обед - наиболее почетный вид приема. Начинается в промежуток времени от 19 до 21 часа. После обеда в гостиной подаются чай и кофе. Перед обедом гостям предлагается аперитив: виски, водка, сухое вино, соки. Обед длится два-три часа или более. Форма одежды - темный костюм, смокинг или фрак; для женщин - вечернее платье.

Обед-буфет - отличается от обеда следующими особенностями:

- гости сами рассаживаются за отдельными столами по 5-6 человек;
- угощение - по принципу самообслуживания;
- тип обеда-буфета менее официален, чем обычный обед;
- форма одежды зависит от указаний в приглашении.

Ужин - относится к приемам с рассаживанием за столом. Он проходит так же, как и обед, отличается только временем начала. Ужин обычно начинается в 21 час и позже. Форма одежды обычно указывается в приглашении: темный костюм, смокинг или фрак для мужчин и вечернее платье для женщин. Когда форма одежды заранее оговаривается, в левом нижнем углу приглашения пишут необходимые требования и условия.

2. Умение говорить и принимать комплименты. Примеры.

Не забудем так же и о комплиментах – это универсальный словесный приём, который не имеет гендерных предпочтений или установок. Нет у комплимента и ограничений в сфере использования. Как в личном, так и в деловом общении он уместен и плодотворен при соблюдении четырёх основных правил: искренность, оригинальность, уместность, отсутствие двусмысленности.

Умение принимать комплимент – тоже часть успешной коммуникации. Для этого достаточно ответить кивком головы, открытой улыбкой или словами «Благодарю». Ещё одна продуктивная установка – ни в коем случае не оправдываться за комплимент, если он получился или показался не совсем удачным. "Вы как всегда шикарно выглядите!" и др. примеры.

3. История развития делового этикета.

Современные исследователи жизни общества и историки утверждают, что родиной этикета является Италия XIV в. Исторически этикет возник прежде всего во дворцах, поэтому был назван дворцовым, или государственным. Придерживаться определенных правил поведения было необходимо для возвеличивания царственных особ (императоров, королей), для закрепления иерархии внутри самого классового общества. От знания этикета и его выполнения часто зависела не только карьера, но и жизнь человека.

Становление делового этикета в России также происходило постепенно. В России в начале XVIII в. стал усиленно внедряться западный этикет. На русскую почву переносились одежда, манеры и внешние формы поведения. За соблюдением этих правил боярами и дворянским сословием постоянно и настойчиво следил сам царь Петр I. В дальнейшем, в царствование Елизаветы и Екатерины II, отбирались те правила этикета, которые отвечали требованиям и особенностям национальной культуры России.

Деловой этикет: от Слов к Делу : учебно-методическое пособие по выполнению практических заданий / УГНТУ, ИЭС, каф. ТГ ; сост. К. А. Кузьминых. - Уфа : УГНТУ, 2022. - 67 Кб. - URL: (дата обращения: 14.12.2022) . - Б. ц. - Текст : электронный.

Адрес: http://bibl.rusoil.net/base_docs/UGNTU/IES/Kuzminykh15756.pdf

Деловой этикет: от Слов к Делу : учебно-методическое пособие по выполнению самостоятельной работы / УГНТУ, ИЭС, каф. ТГ ; сост. К. А. Кузьминых. - Уфа : УГНТУ, 2022. - 158 Кб. - URL: (дата обращения: 14.12.2022) . - Б. ц. - Текст : электронный.

Адрес: http://bibl.rusoil.net/base_docs/UGNTU/IES/Kuzminykh15755.pdf

Деловая и/или ролевая игра.

Перечень вопросов (задач, заданий, тем, комплекта тестовых заданий):

Деловая и/или ролевая игра.

Перечень вопросов (задач, заданий, тем, комплекта тестовых заданий):

Деловая игра «Разработка программы делового этикета (этического кодекса) при организации мероприятия».

Цель упражнения: отработка умений и навыков по эффективным коммуникациям, организации мероприятия, профессиональная оценка работы команды и предложения по совершенствованию программы делового этикета мероприятий, навыки организации и управления персоналом при работе в группе.

Процедура: преподаватель рассказывает о важности понимания и необходимости использования делового и светского этикета в профессиональной деятельности, предлагается сформировать личную программу делового этикета мероприятия, после обсуждений структур и содержания программ делового этикета мероприятия, объявляет о том, что сейчас опытным путем можно дополнительно совершенствовать свою программу делового этикета мероприятия на основе синергетического взаимодействия участников игры.

Участники совещания на протяжении 45 минут формируют программу делового этикета мероприятия, после учащиеся презентуют структуру и содержание в течение 30 минут и в оставшееся время предлагают новые идеи, оспаривают, убеждают и в процессе синергии приходят к «идеальной» программе делового этикета, того или иного мероприятия, подводя итог деловой игры.

На презентацию выносятся следующие составляющие:

1. Первоначальные программы делового этикета мероприятия(й).
2. Актуальность и структура реализации программы делового этикета мероприятия(й).
3. Цель и задачи внедряемых идей при формировании программы делового этикета мероприятия(й).
4. Практическая значимость.
5. Оценка ресурсов для внедрения программы делового этикета мероприятия(й).

6. «Идеальная» программа делового этикета мероприятия(й).

Деловой этикет: от Слов к Делу : учебно-методическое пособие по выполнению практических занятий / УГНТУ, ИЭС, каф. ТГ ; сост. К. А. Кузьминых. - Уфа : УГНТУ, 2022. - 67 Кб. - URL: (дата обращения: 14.12.2022) . - Б. ц. - Текст : электронный.

Адрес: http://bibl.rusoil.net/base_docs/UGNTU/IES/Kuzminykh15756.pdf

Деловой этикет: от Слов к Делу : учебно-методическое пособие по выполнению самостоятельной работы / УГНТУ, ИЭС, каф. ТГ ; сост. К. А. Кузьминых. - Уфа : УГНТУ, 2022. - 158 Кб. - URL: (дата обращения: 14.12.2022) . - Б. ц. - Текст : электронный.

Адрес: http://bibl.rusoil.net/base_docs/UGNTU/IES/Kuzminykh15755.pdf

Доклад, сообщение.

Перечень вопросов (задач, заданий, тем, комплекта тестовых заданий):

Практические занятия направлены на закрепление теоретических положений дисциплины, формирование учебных и профессиональных практических умений.

В ходе практического занятия обучающиеся выполняют одно или несколько практических заданий под руководством преподавателя в соответствии с содержанием учебного материала.

Практические занятия способствуют выработке таких профессионально значимых качеств, как самостоятельность, ответственность, точность, творческая инициатива при освоении общих и профессиональных компетенций.

Тематика, содержание и количество часов, отводимых на практические занятия, фиксируются в рабочей программе дисциплины «Деловой этикет: От Слов к Делу».

Практические занятия проходят в форме:

- кейс-задачи (анализ реальных проблемных ситуаций, имевших место в соответствующей области профессиональной деятельности, и поиск вариантов лучших решений);
- проблемное обучение (стимулирование студентов к самостоятельному приобретению знаний, необходимых для решения конкретной проблемы);
- решение задач;
- обсуждение докладов, подготовленных студентами; -практические занятия за компьютером

Одной из форм проведения занятий являются занятия за компьютером. Предъявляются следующие требования к представлению доклада с презентациями:

1. Количество слайдов от 10 до 20
2. Обязательно наличие иллюстраций. Каждая иллюстрация должна быть подписана. Расположение текста и иллюстраций студент выбирает самостоятельно.
3. Количество иллюстраций на слайде – не более 4-х.
4. Исключается расположение текста непосредственно на иллюстрации (в этом случае иллюстрация перестает выполнять информативную функцию в полном объеме). Текст для удобства прочтения располагается на однотонном фоне.
5. Размер шрифта не должен вызывать затруднений при прочтении в режиме «просмотр с экрана». Если предусмотрен темный фон для размещения текста, следует использовать крупный размер знаков (распознавание буквенных знаков на темном фоне затруднительно).
6. Цвета фона и текста должны быть контрастными.
7. Текст на слайдах не должен повторять текст выступления – презентация является визуальным подтверждением смысла доклада.
8. Последовательность слайдов должна соответствовать логике и культуре подачи материала: ??первый слайд – тема доклада, фамилия и имя автора (авторов). ??второй слайд – оглавление. ??далее слайды располагаются в соответствии с оглавлением.

1. Тематика практических занятий (3/4 семестр)

1. Деловой этикет и его роль в жизни предприятия (ПЗ).

Контрольные вопросы: История развития делового этикета. Особенности и значение делового этикета и делового протокола на предприятии. Принципы современного этикета. Основы субординации. Этика как наука: предмет, история развития, основные категории. Деловое общение: виды, принципы и функции. Этические принципы и нормы в деловых отношениях. Этикет как социальное явление: понятие, история развития, виды. Деловой этикет: понятие, структура, принципы и функции.

Подготовить доклады с презентациями на компьютере:

Особенности делового общения в различных странах. Различия в культурном и этическом восприятии друг друга партнерами разных национальностей. Трансактный анализ.

2. Этика делового общения (ПЗ).

Контрольные вопросы: Правила грамотной речи, коммерческие переговоры, деловой завтрак, обед, ужин. Темы для беседы за столом на деловых переговорах. Этикет телефонных разговоров. Деловая культура. Рабочая переписка. Служебный этикет.

Подготовить доклады с презентациями на компьютере:

Визитные карточки как элементы деловых отношений. Деловой костюм. Деловые аксессуары. Особенности брендов деловых костюмов.

3. Деловой этикет: От Слов к Делу (ПЗ).

Контрольные вопросы: Деловой этикет в корпоративной культуре. Современный деловой этикет, его тенденции. Понятие корпоративной культуры. Этикет в мире бизнеса. Умение критиковать и воспринимать критику. Умение говорить и принимать комплименты. Поведение в конфликтной ситуации. Сексуальные притязания. Неприемлемые вопросы. Неудачные шутки. Культура деловой переписки. Использование электронной почты в деловых отношениях. Способы проведения групповых совещаний при помощи информационных технологий. Применение в бизнесе сервисов мгновенного обмена сообщениями (Instant Messengers). Этические аспекты использования Интернет в деловых отношениях. Конфликты в деловых отношениях. Стратегия и правила поведения в конфликтной ситуации.

Подготовить доклады с презентациями на компьютере:

Профессиональная и корпоративная культура: понятия, структура, функции. Механизмы привития этических принципов, внедрения правил и норм делового этикета. Этикет служебных взаимоотношений руководителя и подчиненных. Имидж делового человека как фактор эффективности бизнес-взаимодействия.

4. Этикет официальных мероприятий (ПЗ).

Контрольные вопросы: Сроки проведения официального приема. Форма одежды для официальных приемов. Приход делегации на прием и уход с приема. Поведение на дипломатических приемах. Виды обслуживания «в стол» и «в обнос». Схемы расстановки на дипломатическом приеме. Понятие делового завтрака, делового обеда, делового ужина.

Подготовить доклады с презентациями на компьютере:

Виды приемов. Протокол официальных мероприятий. Дневные и вечерние официальные приемы. Приемы с расстановкой и без нее. Приемы типа «бокал шампанского», «бокал вина», завтрак. Приемы типа «чай», «жур фикс», коктейль, фуршет, обед, обед-буфет, ужин.

Деловой этикет: от Слов к Делу : учебно-методическое пособие по выполнению практических занятий / УГНТУ, ИЭС, каф. ТГ ; сост. К. А. Кузьминых. - Уфа : УГНТУ, 2022. - 67 Кб. - URL: (дата обращения: 14.12.2022) . - Б. ц. - Текст : электронный.

Адрес: http://bibl.rusoil.net/base_docs/UGNTU/IES/Kuzminykh15756.pdf

Деловой этикет: от Слов к Делу : учебно-методическое пособие по выполнению самостоятельной работы / УГНТУ, ИЭС, каф. ТГ ; сост. К. А. Кузьминых. - Уфа : УГНТУ, 2022. - 158 Кб. - URL: (дата обращения: 14.12.2022) . - Б. ц. - Текст : электронный.

Адрес: http://bibl.rusoil.net/base_docs/UGNTU/IES/Kuzminykh15755.pdf

Тест.

Перечень вопросов (задач, заданий, тем, комплекта тестовых заданий):

Тест (от англ. test «испытание, проверка») или испытание — способ изучения глубинных процессов деятельности системы, посредством помещения системы в разные ситуации и отслеживание доступных наблюдению изменений в ней.

Тесты для практических занятий по дисциплине: "Деловой этикет: От Слов к Делу".

Тесты для практических занятий (3/4 семестр) по дисциплине: Деловой этикет: От Слов к Делу.

Раздел 1. Теоретические основы делового этикета.

1. Автор концепции «свобода как познанная необходимость»:

- 1) Аристотель;
- 2) Гегель;
- 3) Кант;
- 4) Фрейд.

2. В рамках западной европейской культуры первостепенное внимание уделяется следующим этическим нормам:

- 1) польза, выгода, трудолюбие;
- 2) справедливость, добро, благо;
- 3) честь, свобода, вера;
- 4) честность, доверие, свобода.

3. Виды барьеров общения (четыре правильных ответа):

- 1) межъязыковые;
- 2) мировоззренческие;
- 3) психологические;
- 4) соматические;
- 5) социальные;
- 6) технические.

4. Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение:

- 1) доброжелательность;
- 2) порядочность;
- 3) тактичность;
- 4) эгоизм.

5. Высококультурный человек всегда:

- 1) законопослушный, морально устойчивый;
- 2) потенциальный бездельник;
- 3) честолюбивый;
- 4) склонный к злоупотреблениям служебным положением.

6. Главной христианской добродетелью является:

- 1) вера;
- 2) любовь;
- 3) надежда;
- 4) смирение.

7. Деловая беседа предполагает:

- 1) использование лести;
- 2) использование литературного языка;
- 3) комплиментарное воздействие;
- 4) чрезмерное использование иностранных слов и профессионального жаргона.

8. К невербальным средствам делового общения относятся:

- 1) деловая переписка;
- 2) мимика; жесты;
- 3) речевые конструкции;
- 4) социальные диалекты.

9. Как называется неумение при общении определить необходимую меру в выражениях и поступках, в проявлении интереса к другому человеку?

- 1) бестактность;
- 2) воспитанность;
- 3) порядочность;
- 4) тактичность.

10. Какая этическая категория лежит в основе высказывания «Все равны перед законом и судом»?

- 1) долг;
- 2) ответственность;
- 3) справедливость;
- 4) честь.

11. Какая этическая категория передает моральную необходимость выполнения общественно полезных обязанностей?

- 1) благо;
- 2) долг;
- 3) счастье;
- 4) честь.

12. Какие компоненты включает в себя культура делового общения?

- 1) все ответы верны;
- 2) психологию делового общения;
- 3) служебный этикет;
- 4) технику делового общения;
- 5) этику делового общения.

13. Каноничные правила представления (два правильных ответа):

- 1) женщина первая представляется мужчине;
- 2) лица с более высоким статусом представляются людям со статусом более низким;
- 3) младшие по возрасту представляются старшим;
- 4) мужчина первым представляется женщине.

14. Литературный язык не используется:

- 1) в научной речи;
- 2) в невербальном общении;
- 3) в официально-деловой речи;
- 4) в профессиональном общении.

15. Моральный принцип, предписывающий желание помочь другим:

- 1) альтруизм;
- 2) толерантность;
- 3) честолюбие;
- 4) эмпатия.

16. На какой нравственной ценности основана в деловой этике недопустимость вмешательства в дела конкурентов, ущемление их интересов?

- 1) равенстве;
- 2) свободе;
- 3) справедливости;
- 4) честности.

17. Набор наиболее важных предположений, принимаемых членами организации, и получающих выражение в заявляемых организацией ценностях, задающих людям ориентиры их поведения и действий:

- 1) должностные обязанности;
- 2) кодекс чести;
- 3) корпоративная культура;
- 4) правила внутреннего распорядка.

18. Наука о всеобщих законах развития природы, общества, человека и мышления:

- 1) диалектика

- 2) культурология;
 - 3) логика;
 - 4) этика.
19. Нравственные отношения предполагают рассмотрение другого человека в качестве.
- 1) Объекта, на который направлено мое действие;
 - 2) Равного мне человека, имеющего право на уважение достоинства;
 - 3) Человек человеку – бревно, лишь бы цель была достигнута;
 - 4) Человек человеку – волк. Такова природа человека.
20. Ответственность – это:
- 1) категория этики, означающая отношение личности к обществу, другим людям, выражающаяся в нравственной обязанности по отношению к ним в конкретных условиях;
 - 2) категория этики, опирающаяся на принцип равенства всех людей в моральном отношении;
 - 3) категория этики, характеризующая личность с точки зрения выполнения ею нравственных требований, соответствия ее моральной деятельности нравственному долгу;
 - 4) категория этики, характеризующая моральную ценность личности в связи с его статусом, родом деятельности и признаваемыми за ним моральными заслугами.
21. Предмет этики –
- 1) культура;
 - 2) мораль;
 - 3) прекрасное;
 - 4) социальные отношения.
22. Принцип, выражающий любовь к Родине:
- 1) гуманизм;
 - 2) оптимизм;
 - 3) патриотизм;
 - 4) справедливость.
23. Самосовершенствование человека в буддизме происходит через:
- 1) самобичевание;
 - 2) самообразование;
 - 3) самоотречение;
 - 4) самопожертвование.
24. Сложившееся у окружающих мнение о нравственном облике личности или коллектива, основанное на его предшествующем поведении и выражающееся в признании его заслуг, называется:
- 1) имидж;
 - 2) популярность;
 - 3) престиж;
 - 4) репутация.
25. Тактичность – это:
- 1) определенный круг обязательств и исполнение своих обязанностей, сложившихся на основе профессиональных или общественных отношений;
 - 2) сделал, и что хотел сделать;
 - 3) способность и привычка человека вести себя, уважая достоинство другого человека;
 - 4) способность человека осуществлять внутренний нравственный самоконтроль.
26. Укажите основные категории этики
- 1) добро и зло;
 - 2) пространство и время;
 - 3) свобода;
 - 4) совесть.
27. Целеполагающие категории этики:
- 1) добро и зло;
 - 2) долг и совесть;
 - 3) смысл жизни и счастье;
 - 4) честь и достоинство.

28. Честь и достоинство – это ...

- 1) контрольно-императивные категории, которые отражают особые механизмы морального сознания, направленные на согласование частных интересов с общими;
- 2) нравственные качества человека, которые он проявляет в деятельности, направленной на достижение добра;
- 3) правила, нормы, ценности, которыми люди руководствуются в своей деятельности и которые регулируют отношения людей друг к другу;
- 4) этические категории, которые служат для обозначения нравственных чувств, выражающих моральное отношение человека к самому себе.

29. Что должно лежать в основе служебных контактов?

- 1) интересы дела;
- 2) личная выгода;
- 3) собственные амбиции;
- 4) социальные и политические проблемы.

30. Что изучает наука этика?

- 1) мораль, нравственность;
- 2) поведение каждого конкретного человека в обществе;
- 3) политическое устройство общества;
- 4) традиции, обычаи, народное творчество.

Раздел 2. Деловой этикет: От Слов к Делу.

1. В современном понимании этот термин впервые был использован на одном из приемов короля-«солнце» Людовика XIV, когда придворным и приглашенным были преподнесены карточки с перечнем правил поведения при дворе:

- 1) этика;
- 2) этикет;
- 3) долг;
- 4) церемониал.

2. Эмоции, заставляющие человека страдать по поводу расхождений между тем, что он сделал, и что хотел сделать – это:

- 1) долг;
- 2) совесть;
- 3) справедливость;
- 4) честь.

3. Этика бизнеса как наука возникает в ...

- 1) конце XIX века;
- 2) конце XX века;
- 3) период формирования буржуазных отношений;
- 4) середине XX века.

4. Этика – это:

- 1) учение о боге;
- 2) учение о морали;
- 3) учение о правилах хорошего тона;
- 4) учение о традициях и обычаях.

5. Слово «этикет» обозначает:

- 1) этичность и возможность самореализации личности;
- 2) манеру поведения в установленном порядке;
- 3) манеру убеждения;
- 4) устанавливать порядок, держать под контролем манеру поведения других людей.

6. Деловой этикет – это:

- 1) совокупность обычаев и традиций;
- 2) требования к внешним формам поведения и общения партнеров по совместному делу;
- 3) форма общественного сознания;
- 4) предрассудок.

7. Функция общегражданского этикета:

- 1) определять поведение людей при общении друг с другом в общественных местах, на работе, в семье;
- 2) такая же, как у делового этикета;
- 3) устанавливать правила взаимодействия общественных организаций, государство;
- 4) такая же, как у светского этикета.

8. Верно ли, что принципом делового этикета:

- 1) принцип гуманизма;
- 2) принцип целесообразности действий;
- 3) верны оба суждения;
- 4) оба суждения неверны.

9. Основными ценностями делового этикета являются:

- 1) критичность в отношении человека;
- 2) вежливость, корректность, скромность, чуткость, внимательность, точность;
- 3) корпоративность;
- 4) отзывчивость и доверие.

10. Закончите фразу: «В деловых отношениях соблюдайте принцип распределительной справедливости: ...»:

- 1) чем больше заслуги, тем больше должно быть вознаграждение;
- 2) чем больше заслуги, тем меньше должно быть вознаграждение;
- 3) чем меньше заслуги, тем больше должно быть вознаграждение;
- 4) ни один ответ неверен.

11. Манеры поведения на работе проявляются в:

- 1) сосредоточенности на самом себе;
- 2) утрированности, неестественности, искусственности поведения;
- 3) естественности, сдержанности, невозмутимости, проявляющейся в жестах, мимике, речи, одежде;
- 4) форме одежды.

12. Если вам предстоит познакомить двух людей:

- 1) обязательно представить хотя бы одного человека и можно уйти, предоставляя возможность наладить людям контакт;
- 2) можно просто сказать: «Познакомьтесь»;
- 3) обязательно и представить: соблюсти порядок при представлении, назвать имя либо отчество, либо имя, отчество, фамилию, желательно упомянуть вид деятельности или род занятий;
- 4) назовите их фамилии.

13. Согласно правилам этикета, всегда представляют первыми:

- 1) старших, начальство, более авторитетных людей, равных по положению, возрасту и полу, родителей, женщин, менее близкого знакомого – более близкому;
- 2) младших по возрасту, сотрудников, менее авторитетных, близких родственников, мужчин (независимо от их возраста и положения), одного – группе;
- 3) тех, кто больше нравится представляющему;
- 4) все ответы верны.

14. При знакомстве следует держаться:

- 1) уверенно, с достоинством;
- 2) скромно и робко;
- 3) самоуверенно, нагло;
- 4) как всегда.

15. Согласно этикетным нормам не следует представлять:

- 1) младшего по возрасту – старшему по возрасту;
- 2) женщину – мужчине;
- 3) имеющего более низкий должностной статус – имеющему более высокий должностной статус;
- 4) одного сотрудника – группе сотрудников.

16. Когда представляют мужчину:

- 1) он должен встать;
 - 2) он может встать или оставаться сидеть – по своему усмотрению;
 - 3) он может оставаться сидеть, за исключением случаев, когда его представляют высокопоставленному лицу;
 - 4) он может сидеть, главное протянуть руку.
17. При представлении люди обычно обмениваются рукопожатиями. Первым подает руку:
- 1) тот, кого представляли;
 - 2) мужчина – женщине, младший – старшему;
 - 3) тот, кому представляли;
 - 4) напористая личность.
18. Первыми приветствуют:
- 1) младшие по возрасту, рангу – старшего; мужчина – женщину;
 - 2) те, кто первыми заметили человека;
 - 3) все присутствующие – входящую в помещение женщину, собравшиеся – входящего;
 - 4) успешные люди.
19. Закончите фразу: “Согласно общим правилам вежливости, первый приветствует...”:
- 1) опаздывающий – ожидающего;
 - 2) старший – младшего;
 - 3) стоящий – проходящего;
 - 4) находящийся в помещении – входящего.
20. Обращение «ты» допустимо:
- 1) в официальной обстановке по отношению к хорошо знакомому человеку;
 - 2) в неофициальной обстановке при обращении к хорошо знакомому коллеге;
 - 3) во всех случаях при условии, что вы заранее предложите перейти на «ты»;
 - 4) на светском приеме.
21. В деловых отношениях между мужчиной и женщиной предложение о переходе на «ты» должно исходить:
- 1) от женщины;
 - 2) от мужчины;
 - 3) от любого;
 - 4) их должны познакомить.
22. Деловой этикет в ряде случаев отдает предпочтение женщине. Какая из указанных ситуаций некорректна?
- 1) в служебном помещении женщина вправе принять помощь мужчины при необходимости передвинуть или перенести мебель;
 - 2) женщину представляют мужчине, а не наоборот;
 - 3) в служебном автомобиле женщина занимает более почетное место и первой садится в автомобиль;
 - 4) мужчина уступает женщине дорогу.
23. Мужчина поднимается по лестнице:
- 1) слева от женщины;
 - 2) позади женщины;
 - 3) впереди женщины;
 - 4) справа от женщины.
24. Мужчина спускается по лестнице:
- 1) справа от женщины;
 - 2) позади женщины;
 - 3) впереди женщины;
 - 4) слева от женщины.
25. Этика делового общения по вертикали («снизу – вверх») учитывает правила эффективного общения в отношении:
- 1) между руководителями;
 - 2) между коллегами;

- 3) подчиненного к своему руководителю;
 4) руководителя к подчиненному.
26. Выберите правильное утверждение:
 1) разговаривайте с начальником категорическим тоном, говорите всегда только «нет»;
 2) обращайтесь за помощью, советом, предложением «через голову», сразу к руководителю вашего руководителя;
 3) не пытайтесь навязывать руководителю свою точку зрения или командовать им;
 4) не старайтесь помогать руководителю в создании в коллективе доброжелательной атмосферы.
27. Совещание назначено на 10.00, но двое его участников задерживаются. Каким должно быть решение?
 1) задержать начало совещания можно не более чем на 10-15 минут;
 2) необходимо задержать начало совещания до прихода всех его участников;
 3) перенести совещание;
 4) совещание должно начаться вовремя, независимо ни от чего.
28. Укажите вербальное средство общения:
 1) кивок головой;
 2) взмах руки;
 3) «Добрый день!»;
 4) поклон.
29. Общая характеристика состояния малой группы, в особенности человеческих взаимоотношений, сложившихся в ней, называется:
 1) дисциплина;
 2) социально-психологический климат;
 3) этический кодекс;
 4) корпоративная культура;
30. Укажите характерный признак делового общения:
 1) личные чувства (симпатия - антипатия) роли не играют, интересы дела превыше всего;
 2) собеседники могут иметь разную степень осведомленности по обсуждаемому вопросу;
 3) цель общения может быть неосознаваемой;
 4) партнер по общению выбирается по принципу личной симпатии (допускается выражение антипатии по отношению к неприятному собеседнику).

Ответы на тест первого раздела

1. 2; 2. 2; 3. 1,3,5,6; 4. 4; 5. 3; 6. 4; 7. 3; 8. 2; 9. 4; 10. 3; 11. 2; 12. 1; 13. 3,4; 14. 2; 15. 1; 16. 2; 17. 3; 18. 1; 19. 2; 20. 3; 21. 2; 22. 3; 23. 3; 24. 4; 25. 3; 26. 1; 27. 3; 28. 4; 29. 1; 30. 1.

Ответы на тест второго раздела

1. 2; 2. 2; 3. 4; 4. 2; 5. 2; 6. 2; 7. 1; 8. 3; 9. 2; 10. 1; 11. 3; 12. 3; 13. 2; 14. 1; 15. 2; 16. 1; 17. 3; 18. 1; 19. 1; 20. 2; 21. 1; 22. 2; 23. 2; 24. 3; 25. 3; 26. 3; 27. 4; 28. 3; 29. 2; 30. 2.

Деловой этикет: от Слов к Делу : учебно-методическое пособие по выполнению практических занятий / УГНТУ, ИЭС, каф. ТГ ; сост. К. А. Кузьминых. - Уфа : УГНТУ, 2022. - 67 Кб. - URL: (дата обращения: 14.12.2022) . - Б. ц. - Текст : электронный.

Адрес: http://bibl.rusoil.net/base_docs/UGNTU/IES/Kuzminykh15756.pdf

Деловой этикет: от Слов к Делу : учебно-методическое пособие по выполнению самостоятельной работы / УГНТУ, ИЭС, каф. ТГ ; сост. К. А. Кузьминых. - Уфа : УГНТУ, 2022. - 158 Кб. - URL: (дата обращения: 14.12.2022) . - Б. ц. - Текст : электронный.

Адрес: http://bibl.rusoil.net/base_docs/UGNTU/IES/Kuzminykh15755.pdf

Аннотация к рабочей программе дисциплины (30819)Деловой этикет

Направление подготовки (специальность): 41.03.01 Зарубежное регионоведение

Направленность: профиль«Международные отношения»

Уровень высшего образования: бакалавриат

Форма обучения: очная;

Кафедра, обеспечивающая преподавание дисциплины: Кафедра туризма, гостиничного и ресторанного сервиса (ТГ);

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины

ПК-1-БРА-22 Способность генерировать новые идеи для решения задач цифровой экономики в сфере профессиональных интересов:

- ПК-1.1 Анализирует глобальные тенденции развития общества и оценивает их влияние на профессиональную среду
- ПК-1.2 Участвует в формировании идей для развития профессиональной сферы в рамках развития цифровой экономики

Результат обучения

Знать:

ПК-1-БРА-22-2 Глобальные тенденции в мире деловых этических и воспитанных людей. Теоретические основы делового этикета. Особенности и значение делового этикета и делового протокола на предприятии. Принципы современного этикета. Основы субординации. Этические принципы и нормы в деловых отношениях. Особенности делового общения в различных странах. Правила грамотной речи, коммерческие переговоры, деловой завтрак, обед, ужин. Темы для беседы за столом на деловых переговорах. Этикет телефонных разговоров.

Уметь:

ПК-1-БРА-22-2 Демонстрирует навыки привития команде этических принципов, внедрения правил и норм делового этикета; служебных взаимоотношений руководителя и подчиненных. Демонстрирует навыки уравновешенного поведения в конфликтной ситуации и организации официальных деловых мероприятий.

Владеть:

ПК-1-БРА-22-2 Анализирует корпоративную культуру и ее составляющие; поведение в конфликтной ситуации; имидж и культуру делового человека; проведение групповых совещаний и сгенерированных идей командой при помощи информационных технологий. Анализирует этикет официальных мероприятий.

Краткая характеристика дисциплины

Теоретические основы делового этикета.; Деловой этикет: От Слов к Делу.;

Трудоёмкость (з.е. / часы)

3 з.е. (108час)

Вид промежуточной аттестации

диф.зачет;

Разработчик(и):

_____ к.э.н., доцент Кузьминых Константин Александрович

СОГЛАСОВАНО

Заведующий кафедрой МОИВ _____ С.Д. Галиуллина