

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(ФГБОУ ВО ВГУ)

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий кафедрой  
новейшей отечественной истории,  
историографии и документоведения  
О.В. Гришаев

01.07.2017

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
46.03.02 Б1.В.ОД.16 ФГОС Деловой этикет

- 1. Шифр и наименование направления подготовки:** 46.03.02 Документоведение и архивоведение
- 2. Профиль подготовки/специализации:** Документационное обеспечение управления
- 3. Квалификация (степень) выпускника:** бакалавр
- 4. Форма образования:** очная
- 5. Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины:** новейшей отечественной истории, историографии и документоведения
- 6. Составители программы:** Алленова Валерия Алексеевна, к.и.н., доц.
- 7. Рекомендована:** кафедрой новейшей отечественной истории, историографии и документоведения. Протокол №1 от 01.09.2017г.
- 8.**  
Продлена на 2018-2019 уч. г. на заседании кафедры новейшей отечественной истории, историографии и документоведения; протокол №9 от 28.06.2018 г.
- 9. Учебный год:** 2017/2018                      **Семестр(-ы):** 7

**10. Цели и задачи учебной дисциплины:** Главная цель курса - ознакомить студентов с основными общепринятыми положениями делового этикета и протокола, их историческим развитием и значением в жизни общества. Задачи курса - обучение навыкам разрешения конфликтов, планированию достижения согласия в деловых переговорах и межличностных отношений, этике взаимоотношений с руководством и сослуживцами. В курсе предлагается концепция общения и способы, благодаря которым можно усовершенствовать свое умение общаться с другими людьми (корректировка имиджа, умение правильно вести себя в процессе общения, владеть мастерством устной речи, ведения телефонных переговоров, гастрономическому этикету).

**11. Место учебной дисциплины в структуре ООП:** относится к обязательным дисциплинам вариативной части (Б1.В.ОД). Взаимосвязана с дисциплинами «Организация секретарского обслуживания» (7 семестр), «Организация работы с обращениями граждан» (7 семестр).

**12. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины:**

а) общекультурные (ОК):

**13. Структура и содержание учебной дисциплины:**

**13.1 Объем дисциплины в зачетных единицах/часах в соответствии с учебным планом —3/108.**

**13.2 Виды учебной работы:**

Вид учебной работы	Трудоемкость (часы)			
	Всего	По семестрам		
		№ сем. 7		.....
Аудиторные занятия	72	72		
в том числе: лекции	36	36		
Практические	36	36		
Лабораторные	-	-		
Самостоятельная работа	36	36		
Форма итогового контроля	зачет	зачет		
Итого:	108	108		

**13.3 Содержание разделов дисциплины:**

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
1	Вводное занятие.	Проблемы этики и этикета в истории философской мысли -
	Предмет и проблематика курса	ли. Этика и мораль. Бизнес: личность, культура, этика.
	блематика курса	Основные принципы этикета. Шесть основных заповедей
	“Деловой этикет”.	дей этикета. Этикет как ключевое понятие курса.

		Исто-
		рическая справка о развитии этикета. Типы этикетных ситуаций.
		Источники и литература по курсу.
		Тестирование аудитории на определение уровня общи- тельности.
2	Этикет в контек- сте исторического развития	Зарождение правил этикета в древнем мире. Этикет эпохи античности. Этикет средневековья. Этикет в новое время.
3	Роль этикета в современном де- ловом мире	Понятие делового этикета и протокола. Различия между деловым этикетом и деловой этикой и их взаимосвязь. Специфика делового этикета. Слагаемые делового эти- кета. Виды этикета: дипломатический, деловой, служеб- ный и т.д. Основы светского и делового этикета. Отли- чия делового этикета от светского. Сравнительная ха- рактеристика делового и гражданского этикета. Пре- имущества и необходимость соблюдения делового эти- кета. Деловой этикет как неотъемлемый компонент кор- поративной культуры. Исключения из правил делового этикета. Мифы про деловой этикет. Распространенные ошибки в сфере делового этикета.

4	<p>Этикет проведения деловых бесед, совещаний и переговоров</p>	<p>Правила общения. Светская беседа. Деловая беседа. Small Talk. Compliments в светском и деловом общении. Потери информации при передаче и как их избежать. Подача и прием информации.</p> <p>Понятие деловой беседы. Функции и задачи деловой беседы в деловой коммуникации. Составные элементы деловой беседы.</p> <p>Искусство переговоров. Как проводить совещания и вести себя в конференц-зале. Как вести себя на собрании его участникам. Правила подготовки к проведению переговоров. Протокол при проведении переговоров. Правила размещения участников встречи. Тактика переговоров: основные тактические приемы. Психологические аспекты переговоров. Трактовка взгляда и невербального поведения партнера. Этикет встреч и переговоров.</p> <p>Практикум: «Как поддерживать деловую беседу. Вопросы, которые часто задают о деловой беседе». Тест: «Ваш стиль делового общения».</p> <p>Сущность деловых совещаний и переговоров, их преимущества и недостатки. Этапы и правила организации деловых совещаний и переговоров. Типичные ошибки при проведении деловых совещаний и переговоров, способы их предотвращения. Размещение участников при деловых совещаниях и переговорах. Национальные особенности ведения деловых переговоров.</p> <p>Ведение деловых переговоров структура переговоров: речевая стратегия и тактика; критерии эффективных переговоров; психолингвистические приемы воздействия на делового партнера на вербальном и невербальном уровне; умение убеждать; подбор и формулирование аргументов; управление собеседником с помощью специальных речевых техник при личном контакте; виды</p>
		<p>вопросов и ответов; возражения, отказы и приемы их преодоления; умение слушать и слышать; завершение переговоров.</p>

5	<p>Этикет посетителей</p>	<p>Приемы в деловом сообществе: особенности организации и проведения. Деловые приемы и светские рауты. Виды приемов. Основные правила организации и проведения приемов. Этапы организации приемов. Классификация посетителей делового человека. Принципы организации приема посетителей. Деловой визит: поведение хозяина и гостя. Порядок представлений и обращений. Дистанция и рукопожатие. Неформальная беседа. Искусство поведения в дверях, лифте, на лестнице. Этикет обмена визитными карточками. Проблемные ситуации при приеме посетителей, способы их предотвращения.</p>
6	<p>Этикет деловых разговоров</p>	<p>Культура ведения телефонного разговора. Преимущества и недостатки использования телефона в деловом мире. Разновидности телефонных переговоров. Лингвистические характеристики: основные отличия, уровень сложности. Отличия между телефонными разговорами и переговорами.</p> <p>Значение вокальных и вербальных компонентов в создании имиджа профессионала. Основы телефонного этикета. Деловой этикет входящих (пассивных) телефонных звонков. Деловой этикет исходящих (активных) телефонных звонков. Типичные ошибки при деловых телефонных разговорах, способы их предотвращения.</p> <p>Психологические особенности телефонных переговоров. Лингвистические принципы воздействия на собеседника и умение слушать, методы убеждения. Речевой этикет телефонного контакта: умение сформулировать вопрос, вежливое завершение телефонного разговора, что говорить в случае невладения темой.</p> <p>Правила этикета при пользовании сотовыми телефонами, пейджерами, факсами.</p>
7	<p>Этикет индивидуального рабочего места</p>	<p>Организация рабочего места. Как должен выглядеть офис. Преимущества рациональной организации рабочего места. Основные концепции планирования служебных помещений в деловом мире. Основные функциональные зоны рабочего места. Классификация средств труда делового человека. Культура и эстетика рабочего места. 10 важнейших моментов, касающихся интерьера офиса. Как правильно оборудовать рабочее помещение: освещение, свет, украшения. Как обеспечить уединение на работе.</p>

8	Этикет делового письма	<p>Культура переписки. Умение писать деловые бумаги и письма - составляющая имиджа делового человека. Официальная, деловая и личная переписка. Фирменный бланк. Деловое письмо. Факс. Письмо по электронной почте. Рекомендательное письмо. Благодарственное письмо. Поздравительное письмо. Главные характеристики текстов и основные методы их написания. План как общая концепция текста, редактирование.</p>
		<p>Виды деловой корреспонденции. Правила этикета и этапы работы с входящей корреспонденцией. Правила этикета и этапы работы с исходящей корреспонденцией. Язык и стиль делового документа. Типичные ошибки при работе с корреспонденцией и способы их предотвращения.</p> <p>Составление анкеты. Составление и анализ деловой корреспонденции: оформление, содержание. Типы деловых писем. Правила написания заявлений, внутренних записок.</p>
9	Столовый этикет	<p>Поведение за столом. Состав приглашенных. Место и время встречи. Застольные манеры. Использование европейских столовых приборов. Особенности употребления вин, порядок подачи спиртных напитков. Общение с официантом. Застольная беседа, тосты. О курении за столом. Виды деловых обедов. Этапы организации деловых обедов любого формата. Подготовка к приему (выбор даты, список гостей, рассылка приглашений, план рассадки, конвертные карточки, меню, сервировка, тосты и речи, схема приема).</p> <p>Основные правила поведения за столом для гостей и хозяина. Рассадка гостей за столом. Способы сервировки стола. Типичные ошибки в процессе деловой еды и способы их предотвращения.</p> <p>Поведение на приеме. Неофициальные деловые встречи. Домашние приемы. Практикум: «Прием-обед».</p>
10	Межличностные отношения	<p>Теория межличностных отношений. Межличностные отношения как вид человеческой деятельности. Основы человеческого поведения. Мотивация поведения. Что побуждает людей действовать: 12 ценностей, амбиции, эмоции. Позитивное подкрепление. Планирование программы межличностных отношений. Личное общение. Имена и приветствия. Беседа. Техники эффективной коммуникации. Стили поведения в конфликте. Как раз-</p>

		решать конфликт. Типы трудных клиентов и работа с ними.
11	Речевой этикет	Искусство речевого общения. Культура речи. Основы техники речи. Некоторые секреты речевого этикета. Межкультурные особенности этикетного поведения и речи в ситуациях социального взаимодействия (приветствия, прощания, извинения, благодарности и т.д.). Установление контакта. Приветствия: порядок приветствий, рукопожатия, поцелуи. Обращение: "ты" и "вы", деловое обращение, титулование. Представление при знакомстве.
12	Стиль и имидж делового человека	Понятие имиджа. Составные части имиджа. Значение внешнего вида в создании имиджа профессионала. Формирование позитивного имиджа. Виды имиджа. Понятие визуального имиджа. Внешний облик делового человека. Визуальный имидж как основной компонент делового этикета. Стратегия деловой одежды. Основные требования к одежде делового человека. Дресс-
		коды в деловом этикете: общая характеристика. Принципы и критерии выбора деловой одежды и аксессуаров. Мужская и женская одежда (неформальная деловая одежда, одежда для деловых приемов). Типичные ошибки при выборе деловой одежды и аксессуаров, способы их предотвращения. Умение говорить как составная часть имиджа. Звук голоса, слова и умение использовать оба эти средства. Произношение. Речевые привычки. Практикум: «Сочетание цветов одежды и обуви».
13	Невербальные средства общения	Body language - язык тела. Личное пространство. Жесты, позы, осанка, походка, мимика - важная часть деловых коммуникаций. Поведение перед аудиторией. Способы повышения делового статуса.

14	Национальный этикет	Основные положения. Язык. Одежда. Поездки и оплата расходов. Рукопожатия. Курение. Еда. Религия. Жесты- куляция. Особенности культур. Африка. Арабские стра- ны. Австралия. Европейские страны. США и Канада. Ла- тиноамериканские страны. Китай. Япония. Д е л о в ы е обеды за рубежом.
----	---------------------	---

#### 13.4 Междисциплинарные связи с другими дисциплинами:

№ п/п	Наименование дисциплин учебного плана, с которым организована взаимосвязь дисциплины рабочей программы	№ № разделов дисциплины рабочей программы, связанных с указанными дисциплинами
1	Организация секретарского обслуживания	2-14
2	Организация работы с обращениями граждан	2-14

#### 13.5 Разделы дисциплины и виды занятий:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Виды занятий (часов)				
		Лекции	Практические	Лабо- ратор- ные	Самостоя- тельная работа	Все- го
1	Вводное занятие. Предмет и проблема- тика курса “Деловой этикет”	2	2		2	
2	Этикет в контексте ис- торического развития	4	4		4	
3	Роль этикета в совре- менном деловом мире	2	2		2	
4	Этикет проведения де- ловых бесед, сове- щаний и переговоров	4	4		4	
5	Этикет п р и е м а посе- тителей	2	2		2	
6	Этикет деловых теле- фонных разговоров	2	2		2	
7	Этикет индивидуаль- ного рабочего места	2	2		2	
8	Этикет делового письма	4	4		4	
9	Столовый этикет	2	2		2	
10	Межличностные от- ношения	2	2		2	
11	Речевой этикет	2	2		2	
12	Стиль и имидж дело- вого человека	4	4		4	



13	Невербальные средства общения	2	2		2	
14	Национальный этикет	2	2		2	
Итого:		36	36		36	108

#### 14. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

(список литературы оформляется в соответствии с требованиями ГОСТ и используется общая сквозная нумерация для всех видов литературы)

##### а) основная литература:

№ п/п	Источник
1	Бардаев Э.А., Кравченко В.Б. Документоведение : учебник / Э.А. Бардаев, В.Б. Кравченко. — 2-е изд., стер. — М. : Academia, 2010 . 300, [1] с.

##### б) дополнительная литература:

№ п/п	Источник
3	Колтунова, Мария Викторовна. Язык и деловое общение : Нормы. Риторика. Этикет : учебное пособие для студентов вузов / М.В. Колтунова .— М. : Эконом. лит., 2002 .— 287, [1] с.
4	Деловое общение. Деловой этикет : учебное пособие для студентов вузов / авт.-сост. И.Н. Кузнецов .— М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2004 .— 431 с.
5	Ягер, Джен. Деловой протокол. Стратегия личного успеха : пер. с англ. / Джен Ягер .— М. : Альпина Бизнес Букс, 2004 .— 343 с.
6	Кукушкин, Вадим Сергеевич. Психология делового общения : учебное пособие / Кукушкин В.С. — М. ; Ростов н/Д : МарТ, 2003 .— 368 с.
7	Деловое общение. Деловой этикет : учебное пособие для студентов вузов / авт.-сост. И.Н. Кузнецов .— М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2005 .— 431 с.
8	Ханников, А.В. Деловой этикет и ведение переговоров. Правила хорошего тона с комментариями психолога / А.В. Ханников .— М. : Эксмо : Книжкин Дом, 2005 .— 382 с.
9	Колтунова, Мария Викторовна. Деловое общение. Нормы, риторика, этикет : учебное пособие для студентов вузов / М.В. Колтунова .— Изд. 2-е, доп. — М. : Логос, 2005 .— 308, [4] с.
10	Соловьев, Эдуард Яковлевич. Современный этикет. Деловой протокол : [учебное пособие] / Э.Я. Соловьев .— 5-е изд., перераб. и доп. — М. : Ось-89, 2005 .— 207, [1] с.
11	Кукушин, Вадим Сергеевич. Деловой этикет : учебное пособие : для студентов, обучающихся по специальностям "Менеджмент", "Социальная работа", "Референт-переводчик" / В.С. Кукушин .— Изд. 2-е, испр. и доп. — М. ; Ростов н/Д : МарТ, 2005 .— 287, [1] с.
12	Энциклопедия этикета / Сост. О. И. Максименко; Худож. В. И. Сидоренко .— М. : АСТ : Астрель, 2001 .— 511, [1] с.

##### в) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

№ п/п	Источник
15	Электронный каталог Научной библиотеки Воронежского государственного университета – ( <a href="http://www.lib.vsu.ru">http://www.lib.vsu.ru</a> ).

**15. Материально-техническое обеспечение дисциплины:** Учебный процесс по дисциплине проводится в специализированных классах, оснащенных современными компьютерными системами, аудио- и видеотехническими средствами, позволяющими использовать в процессе обучения современные компьютерные методики, аудио- и видео- учебные технологии, существенно повышающие качество обучения.

**16. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины:**

Методика преподавания дисциплины строится на сочетании лекционных и практических занятий с групповыми и индивидуальными консультациями. Практические занятия проводятся по темам дисциплины, требующим приобретения практических навыков в работе с документами. Перед подготовкой к занятию студенты должны ознакомиться с планом практического (семинарского) занятия, а также с учебной программой по данной теме. Это поможет студенту сориентироваться при проработке вопроса и правильно составить план ответа. Следующий этап – изучение конспекта лекций, разделов учебников, ознакомление с дополнительной литературой, рекомендованной к занятию. Студенты должны готовить краткий конспект ответов на все вопросы, знать определения основных категорий.

Список источников и литературы, необходимой и достаточной для подготовки к экзамену и выполнения курсовой работы, поможет сориентироваться студенту в ходе самостоятельной подготовки. Форма отчетности о результатах самостоятельной работы по дисциплине – участие в деловой игре, практических и семинарских занятиях.

**17. Критерии оценки видов аттестации по итогам освоения дисциплины:**

<b>Зачет</b>	Засчитывается ответ, основанный на глубоком и разностороннем знании экзаменуемым студентом программного материала, а также на профессиональном использовании необходимых для ответа источников и научных исследований. Возможны ответы, в целом соответствующие основным положениям учебной программы, но недостаточно глубокие по содержанию анализа исследуемой проблемы. Допускаются незначительные погрешности в анализе программного материала, отражающих содержание рассматриваемого вопроса.
<b>Неудовлетворительно</b>	Оценки «неудовлетворительно» заслуживает ответ, в котором экзаменуемый студент показал крайне слабые знания по изучаемому предмету, продемонстрировал отсутствие навыков анализа, а также источников и исследовательской литературы по данной теме.

Приложение Фонд оценочных средств по учебной дисциплине Б1.В.ОД.16 Деловой этикет

Программа рекомендована НМС исторического факультета  
протокол № 6 от 23.06.2015 г.



## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Направление 46.03.02 Документоведение и архивоведение

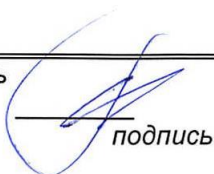
Дисциплина: Б1.В.ОД.16 ФГОС Деловой этикет

Профиль подготовки: Документационное обеспечение управления

Форма обучения: очная

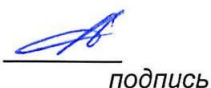
Учебный год 2015/2016

\_\_\_\_\_  
Ответственный исполнитель  
Зав. каф., проф.  
должность, подразделение  
писи

  
подпись

О.В. Гришаев \_\_\_\_ 20\_\_  
расшифровка под-

\_\_\_\_\_  
Исполнители  
Доцент  
должность, подразделение  
писи

  
подпись

В.А. Алленова \_\_\_\_ 20\_\_  
расшифровка под-

\_\_\_\_\_  
должность, подразделение  
писи

\_\_\_\_\_  
подпись

\_\_\_\_ 20\_\_  
расшифровка под-

### СОГЛАСОВАНО

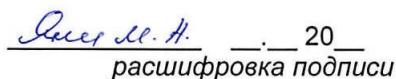
Куратор ООП ВО  
по направлению/ специальности  
писи

  
подпись

В.А. Алленова \_\_\_\_ 20\_\_  
расшифровка под-

Зав.отделом обслуживания ЗНБ

  
подпись

 \_\_\_\_ 20\_\_  
расшифровка подписи

РЕКОМЕНДОВАНА НМС исторического факультета  
(наименование факультета, структурного подразделения)

Протокол № 6 от 23.06.2015 г.

