

Министерство образования и науки Российской Федерации
 Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
 высшего образования
 «Владимирский государственный университет
 имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
 (ВлГУ)



по образовательной деятельности

А.А.Панфилов

« 25 » 05 2016 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Направление подготовки 41.03.05 «Международные отношения»

Профиль/программа подготовки

Уровень высшего образования бакалавриат

Форма обучения очная

Семестр	Трудоемкость зач. ед./ час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
1	4/144	18	18		72	Экзамен (36)
Итого	4/144	18	18		72	Экзамен (36)

Владимир 2016

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Курс «Культура делового общения» изучается в течение одного семестра и предусматривает проведение лекционных, практических занятий, написание студентами контрольных работ, прохождение итогового тестирования.

В процессе изучения данной дисциплины студенты получают представление об истории этикета, его разновидностях, об особенностях взаимодействия людей на рабочем месте, о правилах поведения в сфере бизнеса и деловых контактов, что будет способствовать расширению их кругозора, повышению общекультурного уровня.

Цели курса.

- 1) формирование у студентов целостного представления об этикетных взаимоотношениях, о правилах поведения и взаимодействия людей на рабочем месте;
- 2) овладение культурой поведения.

Задачи курса.

После освоения данной дисциплины студент должен:

- 1) знать предмет, его основные понятия и категории;
- 2) иметь представление об истории этикетных отношений, особенностях их развития;
- 3) Иметь представление о различных аспектах делового этикета;
- 4) ориентироваться в литературе по данному предмету;

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина относится к вариативной части. «Культура делового общения» входит в число дисциплин по выбору студента. Для освоения данной дисциплины студент должен обладать достаточными базовыми знаниями по истории. Необходимо умение анализировать, систематизировать материал, работать с источниками, периодикой, научной литературой.

Курс направлен на обеспечение должного уровня профессиональной подготовки лиц, обучающихся по программе данной специальности.

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В результате освоения дисциплины студент формирует и демонстрирует следующую компетенции:

ОК-7 - способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия

ОК-8 - способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

знать:

- основы служебного, национального и дипломатического этикета; (ОК-7, ОК-8)
- особенности национальных норм общения стран Европы, Америки, Азии, Арабских стран; (ОК-7, ОК-8)
- правила этикета коммуникаций; (ПК-25)
- правила международной вежливости; (ПК-25)
- правила дипломатического этикета; (ПК-25)

уметь:

- воспринимать культуру и обычаи других стран и народов, с терпимостью относиться к национальным, расовым, конфессиональным различиям; (ОК-7, ОК-8)
 - логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь; (ОК-7, ОК-8)
 - осуществлять деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации; (ОК-7, ОК-8)
 - эффективно выполнять свои функции в межкультурной среде (ОК-7, ОК-8)
- владеть:**
- культурой мышления; (ОК-7, ОК-8)
 - навыками эффективного общения в сфере менеджмента – навыками аргументированного изложения собственной точки зрения; (ОК-7, ОК-8)
 - навыками публичной речи, ведения дискуссии и полемики. (ОК-7, ОК-8)

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа.

№ п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Контрольные работы	СРС	КП / КР		
1	Понятие этикета и этикетной нормы	1	1	2				4	2/50		
2	История этикета	1	2		2			4	2/50		
3	Корпоративная культура и ее составляющие	1	3	2				4	2/50		
4	Офисный этикет	1	4		2			4			
5	Речевой этикет	1	5	2				4		Рейтинг-контроль №1	
6	Этикетное оформление внешности. Деловой стиль.	1	6		2			4	2/50		
7	Дизайн офиса, приемной, кабинета	1	7	2				4			
8	Застольный этикет	1	8		2			4			
9	Этикет официальных мероприятий	1	9	2				4	2/50		
10	Этикет деловых переговоров	1	10		2			4	2/50	Рейтинг-контроль №2	
11	Организация презентации	1	11	2				4			
12	Особенности национального этикета в разных странах	1	12		2			4			
13	Этикетные ситуации вне деловой среды	1	13	2				4			
14	Обряды и торжественные события	1	14		2			4			
15	Правила международного гостеприимства	1	15	2				4	2/50		
16	Прием иностранных делегаций и государственные визиты	1	16		2			4			
17	Дипломатический этикет	1	17	2				4	2/50	Рейтинг-контроль №3,	
18	Международная вежливость	1	18		2			4			
Всего		1	18	18	18			72	16/44,44	Экзамен (36)	

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Реализация компетентного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе как традиционных, так и активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся. В процессе освоения дисциплины используются следующие образовательные технологии, способы и методы формирования компетенций: традиционная лекция, проблемная лекция, подготовка письменных аналитических работ, составление различных обзоров, творческие и опережающие задания.

Лекции предполагают проблемное изложение, постановку дискуссионных вопросов по основным вопросам курса, анализ проблемных ситуаций.

Практические занятия предусматривают работу с различными материалами, составление обзоров по заданным темам, обобщение фактического материала.

Курс предполагает широкое использование схем, графиков, таблиц, карт и иллюстраций.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах составляет 44,44 % от аудиторных занятий.

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Текущий контроль знаний, согласно «Положению о рейтинговой системе комплексной оценки знаний студентов в ВлГУ» (далее Положение) включает следующий комплект оценочных средств по дисциплине:

1. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости и контроля выполнения самостоятельной работы:

– комплект вопросов, позволяющих оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, распознавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины;

– тесты как система стандартизированных знаний, позволяющая провести процедуру измерения уровня знаний и умений обучающихся.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ

Примерный перечень вопросов к рейтинг-контролю №1

1. Понятие делового этикета.
2. Социальные функции этикета.
3. Тенденции эволюции современного этикета.
4. Краткая история этикета.
5. Понятие имиджа и корпоративной культуры.
6. Умение высказать несогласие.
7. Умение говорить и принимать комплименты.
8. Этикет публичного выступления.
9. Поведение в конфликтной ситуации.

Примерный тест к рейтинг-контролю №2

1. Офисный этикет.
2. Визит в офис.
3. Этикетное оформление офиса.
4. Прием посетителя в офисе.
5. Правила служебной субординации.
6. Этикет взаимоотношений с коллегами.
7. Правила поведения за столом переговоров.
8. Технологии вербального общения.
9. Коммуникативные основы делового общения.
10. Речевой этикет: приветствие, обращение, представление. Рукопожатия.
11. Правила обращения за рубежом.
12. Язык письменного общения. Корреспонденция. Электронная почта.

13. Этикет благодарственного письма, соболезнования, извинения, поздравления.
14. Правила обмена визитными карточками.
15. Этикет телефонного общения. Автоответчик.
16. Мобильный телефон и телефакс.
17. Социальные функции стиля одежды.
18. Гардероб делового мужчины.
19. Гардероб деловой женщины.
20. Торжественный и повседневный стиль одежды.
21. Стиль дизайна офиса, приемной, кабинета.

Примерный вариант задания к рейтинг-контролю №3

1. Общие правила поведения за столом.
2. Схемы раскладки за столом во время приема.
3. Правила обращения со столовыми приборами.
4. Классический порядок подачи блюд.
5. Этикет поведения в ресторане.
6. Виды официальных приемов.
7. Организация дипломатического приема.
8. Организация презентации.
9. Поводы к проведению и виды презентаций.
10. Организация деловых переговоров.
11. Встреча делегации.
12. Визит вежливости.
13. Правила обмена подарками.
14. Этикет в странах Европы и Америки.
15. Особенности этикета в странах Ближнего Востока.
16. Особенности этикета в Японии, Южной Корее, Китае, Индии.
17. Правила поведения на улице.
18. Спортивный этикет.
19. Этикетные правила для путешественников.
20. Обряды и торжественные события.
21. Правила международного гостеприимства
22. Прием иностранных делегаций и государственные визиты
23. Дипломатический этикет
24. Международная вежливость

2. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации в форме экзамена

- контрольные вопросы для проведения экзамена:

1. Понятие делового этикета.
2. Социальные функции этикета.
3. Тенденции эволюции современного этикета.
4. Краткая история этикета.
5. Понятие имиджа и корпоративной культуры.
6. Умение высказать несогласие.
7. Умение говорить и принимать комплименты.
8. Этикет публичного выступления.
9. Поведение в конфликтной ситуации.
10. Офисный этикет.
11. Визит в офис.
12. Этикетное оформление офиса.

13. Прием посетителя в офисе.
14. Правила служебной субординации.
15. Этикет взаимоотношений с коллегами.
16. Правила поведения за столом переговоров.
17. Технологии вербального общения.
18. Коммуникативные основы делового общения.
19. Речевой этикет: приветствие, обращение, представление. Рукопожатия.
20. Правила обращения за рубежом.
21. Язык письменного общения. Корреспонденция. Электронная почта.
22. Этикет благодарственного письма, соболезнования, извинения, поздравления.
23. Правила обмена визитными карточками.
24. Этикет телефонного общения. Автоответчик.
25. Мобильный телефон и телефакс.
26. Социальные функции стиля одежды.
27. Гардероб делового мужчины.
28. Гардероб деловой женщины.
29. Торжественный и повседневный стиль одежды.
30. Стиль дизайна офиса, приемной, кабинета.
31. Общие правила поведения за столом.
32. Схемы рассадки за столом во время приема.
33. Правила обращения со столовыми приборами.
34. Классический порядок подачи блюд.
35. Этикет поведения в ресторане.
36. Виды официальных приемов.
37. Организация дипломатического приема.
38. Организация презентации.
39. Поводы к проведению и виды презентаций.
40. Организация деловых переговоров.
41. Встреча делегации.
42. Визит вежливости.
43. Правила обмена подарками.
44. Этикет в странах Европы и Америки.
45. Особенности этикета в странах Ближнего Востока.
46. Особенности этикета в Японии, Южной Корее, Китае, Индии.
47. Правила поведения на улице.
48. Спортивный этикет.
49. Этикетные правила для путешественников.
50. Обряды и торжественные события.
51. Правила международного гостеприимства
52. Прием иностранных делегаций и государственные визиты
53. Дипломатический этикет
54. Международная вежливость

Экзамен проводится по билетам, содержащим 2 вопроса. Студент пишет ответы на вопросы билета на листах белой бумаги формата А4, на каждом из которых должны быть указаны: фамилия, имя, отчество студента; шифр студенческой группы; дата проведения экзамена; номер билета.

Итоговая оценка за курс складывается из суммы баллов, полученных студентом в течение семестра в рамках текущей успеваемости и (в случае недобора студентом необходимых баллов для зачета) суммы баллов полученной на зачете. Максимальная сумма баллов, набираемая студентом по дисциплине равна 100.

Оценка в баллах	Оценка по шкале	Обоснование	Уровень сформированности компетенций
91 - 100	«Отлично»/зачтено	Теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному	Высокий уровень
74-90	«Хорошо»/зачтено	Теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками	Продвинутый уровень
61-73	«Удовлетворительно»/зачтено	Теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.	Пороговый уровень
Менее 60	«Неудовлетворительно»/незачтено	Теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки	Компетенции не сформированы

Самостоятельная работа студента по дисциплине включает в себя следующие виды деятельности:

- проработка учебного материал по конспектам, учебной и научной литературе
- подготовка ко всем видам контрольных испытаний, в том числе к текущему контролю и промежуточной аттестации.
- проработка по дополнительным материалам следующих вопросов (отчет в виде доклада):

1. Особенности этикета в Великобритании.
2. Особенности этикета во Франции.
3. Особенности этикета в Германии.
4. Особенности этикета в Италии.
5. Этикет в США и Канаде.
6. Традиции и обычаи национального этикета стран Ближнего Востока.
7. Традиции и обычаи национального этикета Индии.
8. Особенности национального этикета в Японии.
9. Особенности национального этикета в Китае.
10. Южно-корейский национальный этикет.
11. Особенности этикета в странах Латинской Америки.
12. Этикет в странах Северной Африки.
13. Этикет в странах Южной Африки.

Контроль за выполнением самостоятельной работы выполняется в рамках практических занятий, промежуточного и текущего контролей.

Общее распределение баллов текущего контроля по видам учебных работ для студентов:

Виды СРС	Форма проверки	Количество баллов за выполнение
Проработка учебного материал по конспектам, учебной и научной литературе; подготовка ко всем видам контрольных испытаний, в том числе к текущему контролю и промежуточной аттестации.	проверяется в рамках практических занятий, промежуточного и текущего контролей.	до 5 баллов
Подготовка докладов	проверка выполненного задания	до 10 баллов
	Итого	до 15 баллов

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

а) основная литература:

1. Бер Е. Хорошие манеры и деловой этикет [Электронный ресурс]: иллюстрированное руководство/ Бер Е.— Электрон. текстовые данные.— М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014.— 164 с.— ISBN 978-5-00057-260-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/39459>
2. Кузнецов И.Н. Современный этикет [Электронный ресурс]/ Кузнецов И.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 496 с.— ISBN 978-5-394-02380-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10968>
3. Курганская М.Я. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: курс лекций/ Курганская М.Я.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский гуманитарный университет, 2013.— 121 с.— ISBN 978-5-98079-935-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22455>

б) дополнительная литература:

1. Мамина Р.И. Деловой этикет в системе имиджа [Электронный ресурс]: философско-культурологический анализ/ Мамина Р.И. — Электрон. текстовые данные. — СПб.: Петрополис, 2012. — 232 с. — ISBN 978-5-9676-0403-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/20314>
2. Макаров Б.В. Деловой этикет [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Макаров Б.В., Непогода А.В.— Электрон. текстовые данные.— Ростов-на-Дону: Феникс, 2010.— 209 с.— ISBN 978-5-222-16860-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/1133>
3. Варламова И.Ю. Практикум по деловому этикету [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Варламова И.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Российский университет дружбы народов, 2013.— 52 с.— ISBN 978-5-209-05491-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22212>
4. Латов Н.А. Этикет делового человека [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Латов Н.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Российский университет дружбы народов, 2010.— 72 с.— ISBN 978-5-209-03479-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/11571>

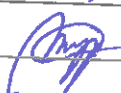
8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Изучение дисциплины предусматривает использование современного оборудования: компьютера с подключением к сети Интернет, проектора или мультимедийной доски, набор сладов.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 41.03.05 «Международные отношения»

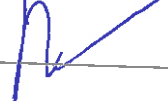
Рабочую программу составил к.ф.н., доцент Погорелая С.В. 

Рецензент:

Зав. кафедрой философии и истории работы ФГУМ ВО «УМНН»
Шурярова И.В. 

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры музеологии и истории культуры

Протокол № 106 от 23.05.16 года

Заведующий кафедрой Погорелая С.В. 

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления 41.03.05 «Международные отношения»

Протокол № 3 от 28.05.16 года

Председатель комиссии Тихонов А.К. 

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Рабочая программа одобрена на 2016/2017 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 29.08.16 года

Заведующий кафедрой  / Шинкарев А.К.

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____
