

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



УТВЕРЖДАЮ
Проректор
по образовательной деятельности

А.А.Панфилов

« 29 » 08 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ЭТИКЕТ ДЕЛОВОГО И ПОВСЕДНЕВНОГО ОБЩЕНИЯ
(наименование дисциплины)

Направление подготовки **51.03.01 – «Культурология»**

Профиль/программа подготовки «Культурология»

Уровень высшего образования **бакалавриат**

Форма обучения **очная**

Семестр	Трудоемкость зач. ед./ час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточной аттестации (экзамен/зачет/зачет с оценкой)
2	1/36		18	-	18	Зачёт
Итого	1/36		18	-	18	Зачёт

Владимир 2020

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цели освоения дисциплины:

- изучение этикета делового и повседневного общения с древнейших времен до современности в широком контексте мировой культуры, освоение обучающимися знаний в области делового общения, приобретение умений применять их на практике, что позволят им всесторонне подходить к анализу и разрешению проблем будущей профессиональной деятельности.

Задачи освоения дисциплины:

- получение знаний о специфике этикета и его происхождении, об основных этапах становления и развития этикетных отношений;

- получение представлений об особенностях развития культуры делового общения, формирование умения соблюдать требования этикета в любых профессиональных и житейских ситуациях;

- уяснение связи между внутренним отношением человека к окружающим и хорошими манерами, которые являются проявлением внимания и уважения к людям;

- уяснение прикладного значения культуры делового общения для успешной профессиональной деятельности выпускников университета.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Этикет делового и повседневного общения» относится к факультативной части ОПОП ВО.

Пререквизиты дисциплины: «История (История России, Всеобщая история)», «История мировой культуры», «Теория культуры», «Культура профессиональной речи».

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП

Код формируемых компетенций	Уровень освоения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине характеризующие этапы формирования компетенций (показатели освоения компетенции)
1	2	3
УК-3 (Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде)	частичное	<u>Знать</u> : принципы взаимодействия в команде, специфику различных видов и типов социокультурного взаимодействия и коммуникации. <u>Уметь</u> : определять свою роль в команде и выполнять обозначенные функции, согласовывать свои действия с другими участниками команды для достижения заданного результата. <u>Владеть</u> : навыками интерактивного взаимодействия и коммуникации для достижения общих поставленных целей; технологиями создания и управления командой.
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	частичное	<u>Знать</u> : основы деловой коммуникации, нормы, правила и особенности ее осуществления в устной и письменной формах. <u>Уметь</u> : осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах. <u>Владеть</u> : навыками выстраивания коммуникации в различных профессиональных ситуациях в зависимости от поставленных задач.
ПКО-6 (Готов	частичное	<u>Знать</u> : методы, приемы, средства организации и управления

<p>осуществлять педагогическую деятельность, способен применять современные педагогические технологии, необходимые для работы с различными категориями обучающихся)</p>		<p>педагогическим процессом, способы психологического и педагогического сопровождения разных возрастных категорий обучающихся. <u>Уметь:</u> планировать учебный процесс, проводить с разными возрастными категориями обучающихся групповые и индивидуальные занятия, организовывать контроль их работы в соответствии с требованиями образовательного процесса. <u>Владеть:</u> профессиональной терминологией и навыками интерактивной коммуникации; педагогическими методами работы с обучающимися по программам дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего, дополнительного образования детей и взрослых.</p>
---	--	--

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 1 зачетную единицу, 36 часов.

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем 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 (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС		
1	Вводное занятие. Понятие этикета и этикетной нормы. Виды этикета.	2	1-2		2		2	1/50	
2	Эволюция форм этикета на Востоке и на Западе.	2	3-4		2		2	1/50	
3	История этикетных отношений в России.	2	5-6		2		2	1/50	Рейтинг-контроль 1
4	Современный деловой этикет. Корпоративная культура и ее составляющие.	2	7-8		2		2	1/50	
5	Место имиджа в корпоративной культуре. Этикетное оформление внешности.	2	9-10		2		2	1/50	
6	Речевой этикет. Этикет деловых переговоров.	2	11-12		2		2	1/50	Рейтинг-контроль 2
7	Особенности современного этикета.	2	13-14		2		2	1/50	
8	Повседневный этикет в современном мире.	2	15-16		2		2	1/50	
9	Этикет в коммуникативной культуре.	2	17-18		2		2	1/50	Рейтинг-контроль 3
Всего за 2 семестр:			1-18		18		18	9/50	Зачет
Наличие в дисциплине КП/КР		2							-
Итого по дисциплине		2	18		18		18	9/50	Зачет

Содержание практических занятий по дисциплине

Тема 1. Вводное занятие. Понятие этикета и этикетной нормы. Виды этикета.

Понятие «этикет». Этикет как «малая этика» и культура поведения. Основные функции правил этикета. Виды этикета.

Этикет как форма культуры. Этикет и ритуал: сходство и различие.

Тема 2. Эволюция форм этикета на Востоке и на Западе.

Этикет как историческое явление. Генезис этикетных отношений. Эволюция форм этикета.

Этикетные отношения на Востоке: этапы формирования. Придворный церемониал в странах Востока. Древнекитайский и японский этикет.

Этикетные отношения в эпоху Средневековья. Этикет Византии.

Этикет на Западе и его основные исторические формы. Эволюция форм этикета на Западе.

Этикетные отношения в странах Западной Европы в эпоху Средневековья. «Дисциплина клерикалис» как первый известный трактат о поведении.

Этикетные отношения в странах Европы в эпоху Возрождения.

Изменение этикетных норм в XVIII веке. Этикет в эпоху становления буржуазных общественных отношений.

Тема 3. История этикетных отношений в России.

Эволюция этикетных форм в России. «Домострой» как основной регулятор поведения до XVIIIв.

Этикетные отношения в эпоху Петра I. «Юности честное зерцало, или Показания к житейскому обхождению» (1717) как учебник этикета.

Этикетные отношения в России в царствование Елизаветы и Екатерины II.

Этикет XIX века, поведенческие стереотипы.

Этикетные отношения в советский период.

Тема 4. Современный деловой этикет. Корпоративная культура и ее составляющие.

Понятие делового этикета, его особенности, задачи. Культура поведения в деловом общении. Взаимоотношения в коллективе. Этикет официальных мероприятий.

Понятие корпоративной культуры (corporate culture). Ее значение. Составляющие корпоративной культуры. Ее ценности. Основные принципы корпоративных отношений.

Сущность корпоративной этики. Принципы корпоративной этики. Ее значение в качестве регулятора взаимодействий внутри компании, а также отношения работников компании с партнерами и клиентами.

Понятия служебного и профессионального этикета.

Тема 5. Место имиджа в корпоративной культуре. Этикетное оформление внешности.

Место имиджа в корпоративной культуре. Этикетное оформление офиса. Стиль и дизайн офиса, приемной, кабинета.

Офисный этикет. Правила служебной субординации. Этикет взаимоотношений с коллегами. Прием посетителей в офисе.

Имидж современного делового человека. Социальные функции стиля одежды. Внешний вид делового человека как один из ведущих факторов успеха. Гардероб делового мужчины. Гардероб деловой женщины. Торжественный и повседневный стиль одежды.

Тема 6. Речевой этикет. Этикет деловых переговоров

Официальный речевой этикет. Деловой разговор как особая разновидность устной речи и его этикет. Основные требования к деловому разговору. Приветствие как основа речевого этикета. Представление как элемент вежливости в деловой повседневной жизни. Служебная субординация в деловых разговорах. Деловые переговоры, их техника и тактика. Национальные стили ведения переговоров.

Правила этикета при устройстве на работу. Резюме.

Тема 7. Особенности современного этикета.

Современный этикет как сложное многофункциональное явление. Дифференциация современного этикета. Его демократический характер.

Традиции и инновации в современном этикете.

Влияние феминистских аргументов на развитие этикетных отношений в современную эпоху.

Тенденции развития этикетных отношений в современную эпоху.

Тема 8. Повседневный этикет в современном мире.

Этика и этикет в современном глобализирующемся мире. Обычаи гостеприимства в различных странах.

Проявление форм этикета в семейной жизни. Этикетные правила поведения в семье и с близкими родственниками. Речевой этикет и повседневная культура.

Тема 9. Этикет в коммуникативной культуре.

Особенности национального этикета в различных странах. Этикетные отношения как часть современной коммуникативной культуры. Национальные стили ведения переговоров.

Корпоративная этика и этикет в глобализирующемся мире.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Этикет делового и повседневного общения» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- Интерактивная лекция (тема №1);
- Анализ ситуаций (тема №1).

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

Вопросы к I рейтинг-контролю:

1. Понятие «этикет». Основные функции правил этикета.
2. Этикет как форма культуры.
3. Этикет и ритуал: сходство и различие.
4. Этикет как форма регуляции поведения, как «малая этика».
5. Этикетные правила поведения в семье и с близкими родственниками.
6. Хорошие манеры, их значимость для успешной социализации индивида.
7. Генезис этикета и его основные исторические формы.
8. Придворный церемониал в странах Востока. Древнекитайский и японский этикет.
9. Этикетные отношения в эпоху Средневековья. Этикет Византии.
10. Этикетные отношения в эпоху Средневековья. Этикет в странах Западной Европы.
11. «Дисциплина клерикалис» как первый известный трактат о поведении.
12. Этикетные отношения в странах Европы в эпоху Возрождения.
13. Изменение этикетных норм в XVIII веке. Этикет в эпоху становления буржуазных общественных отношений.
14. Утилитарный характер этикета в XIX-XX вв.
15. Тенденции развития этикетных отношений в современную эпоху.
16. Проявление форм этикета в семейной жизни.
17. «Домострой» как основной регулятор поведения в России до XVIII в.
18. Этикетные отношения в России в эпоху Петра I.
19. «Юности честное зерцало, или Показания к житейскому обхождению» (1717) как учебник этикета.
20. Этикетные отношения в России в царствование Елизаветы и Екатерины II.
21. Этикет XIX века, поведенческие стереотипы.
22. Этикетные отношения в советский период.

Вопросы ко II рейтинг-контролю:

1. Современный этикет как сложное многофункциональное явление.
2. Современный этикет: традиции и инновации.
3. Дифференциация современного этикета.
4. Демократический характер современного этикета.
5. Влияние феминистских аргументов на развитие этикетных отношений в современную эпоху.

6. Сущность корпоративной этики и этикета, определение и основные принципы корпоративных отношений.
7. Служебный и профессиональный этикет.
8. Обычаи гостеприимства в различных странах.
9. Этикетные отношения как часть современной коммуникативной культуры.
10. Понятие делового этикета.
11. Социальные функции этикета.
12. Тенденции эволюции современного этикета.
13. Понятие имиджа и корпоративной культуры.
14. Поведение в конфликтной ситуации.
15. Офисный этикет.
16. Визит в офис.
17. Этикетное оформление офиса.
18. Прием посетителя в офисе.
19. Правила служебной субординации.
20. Этикет взаимоотношений с коллегами.
21. Социальные функции стиля одежды.
22. Внешний вид делового человека как один из ведущих факторов успеха.
23. Гардероб делового мужчины.
24. Гардероб деловой женщины.
25. Торжественный и повседневный стиль одежды.
26. Стиль дизайна офиса, приемной, кабинета.

Вопросы к III рейтинг-контролю:

1. Технологии вербального общения.
2. Правила поведения за столом переговоров.
3. Коммуникативные основы делового общения.
4. Речевой этикет: приветствие, обращение, представление. Рукопожатия.
5. Правила обращения за рубежом.
6. Язык письменного общения. Корреспонденция. Электронная почта.
7. Этикет благодарственного письма, соболезнования, извинения, поздравления.
8. Правила обмена визитными карточками.
9. Этикет телефонного общения. Автоответчик.
10. Мобильный телефон и телефакс.
11. Критерии выбора модели поведения.
12. Умение высказать несогласие.
13. Умение говорить и принимать комплименты.
14. Этикет публичного выступления.
15. Критика как необходимый компонент делового общения и поведения. Приемы улучшения общения.
16. Принцип взаимного доверия как основа корпоративного этикета.
17. Факторы, способствующие установлению доверия в деловых отношениях и препятствующие формированию доверия в деловых отношениях.
18. Кодексы делового поведения у представителей различных профессий.
19. Этикет служащего: принципы, нормы, качества.
20. Корпоративная этика руководителя.
21. Современный руководитель: личные качества и стиль руководства.
22. Этикет взаимоотношений с «трудным» руководителем.
23. Карьера и карьерные стратегии в ракурсе этикета.
24. Этикет повседневного делового общения.
25. Официальный речевой этикет.
26. Деловой разговор как особая разновидность устной речи и его этикет. Основные требования к деловому разговору.
27. Приветствие как основа речевого этикета.
28. Представление как элемент вежливости в деловой повседневной жизни.

29. Деловые переговоры, их техника и тактика.
30. Национальные стили ведения переговоров.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины (зачет)

Примерный перечень вопросов к зачету:

1. Этикет как форма культуры. Социальные функции правил этикета.
2. Этикетные правила поведения в семье и с близкими родственниками.
3. Хорошие манеры, их значимость для успешной социализации индивида.
4. Генезис этикета и его основные исторические формы.
5. Придворный церемониал в странах Востока. Древнекитайский и японский этикет.
6. Этикетные отношения в эпоху Средневековья. Этикет Византии.
7. Этикетные отношения в эпоху Средневековья. Этикет в странах Западной Европы.
8. Этикетные отношения в странах Европы в эпоху Возрождения.
9. Изменение этикетных норм в XVIII веке. Этикет в эпоху становления буржуазных общественных отношений.
10. Характер этикетных отношений в XIX в.
11. Тенденции развития этикетных отношений в современную эпоху.
12. «Домострой» как основной регулятор поведения в России до XVIII в.
13. Этикетные отношения в России в XVIII в.
14. «Юности честное зерцало, или Показания к житейскому обхождению» (1717) как учебник этикета.
15. Этикет XIX века, поведенческие стереотипы.
16. Этикетные отношения в советский период.
17. Современный этикет: традиции и инновации.
18. Влияние феминистских аргументов на развитие этикетных отношений в современную эпоху.
19. Служебный и профессиональный этикет в современную эпоху.
20. Этикетные отношения как часть современной коммуникативной культуры.
21. Сущность корпоративной этики и этикета, определение и основные принципы корпоративных отношений.
22. Кодексы делового поведения у представителей различных профессий.
23. Этикет служащего: принципы, нормы, качества.
24. Современный руководитель: личные качества и стиль руководства.
25. Понятие делового этикета.
26. Этикет повседневного делового общения.
27. Официальный речевой этикет.
28. Деловой разговор как особая разновидность устной речи и его этикет. Основные требования к деловому разговору.
29. Деловые переговоры, их техника и тактика. Служебная субординация в деловых разговорах.
30. Социальные функции этикета.
31. Тенденции эволюции современного этикета.
32. Краткая история этикета.
33. Понятие имиджа и корпоративной культуры.
34. Этикет публичного выступления.
35. Поведение в конфликтной ситуации.
36. Этикетное оформление офиса. Стиль дизайна офиса, приемной, кабинета.
37. Офисный этикет. Визит в офис.
38. Офисный этикет. Прием посетителя в офисе.
39. Правила служебной субординации.
40. Этикет взаимоотношений с коллегами.
41. Правила поведения за столом переговоров.
42. Технологии вербального общения.
43. Коммуникативные основы делового общения.
44. Речевой этикет: приветствие, обращение, представление.
45. Язык письменного общения. Корреспонденция. Электронная почта.
46. Этикет благодарственного письма, соболезнования, извинения, поздравления.

47. Правила обмена визитными карточками.
48. Этикет телефонного общения. Автоответчик.
49. Мобильный телефон и телефакс.
50. Социальные функции стиля одежды.
51. Гардероб делового мужчины. Гардероб деловой женщины.
52. Торжественный и повседневный стиль одежды.
53. Общие правила поведения за столом.
54. Этикет поведения в ресторане.
55. Виды официальных приемов.
56. Организация дипломатического приема.
57. Организация презентации.
58. Поводы к проведению и виды презентаций.
59. Организация деловых переговоров.
60. Встреча делегации.
61. Национальные стили ведения переговоров.
62. Правила международного гостеприимства
63. Прием иностранных делегаций.
64. Правила поведения за рубежом.

Самостоятельная работа студента по дисциплине «Этикет делового и повседневного общения» включает в себя следующие виды деятельности:

- 1) изучение рекомендованной основной и дополнительной литературы, составление тезисов выступлений, конспектов, подготовка мультимедийных презентаций;
- 2) самостоятельное выполнение заданий, аналогичных предлагаемым на занятиях.

Темы для самостоятельной работы студентов

1. Содержание основных элементов этикета: обращение, представление, приветствие, благодарность, извинение, жесты, мимика.
2. Особенности делового этикета в США, Великобритании, Франции, Германии.
3. Особенности делового этикета в Японии, Китае, Корее.
4. Особенности делового этикета в арабских странах.
5. Культура взаимоотношений в коллективе.
6. Речевой этикет и культура телефонного разговора.
7. Этикет работы в компьютерных сетях.
8. Написание резюме и составление анкет, собеседование при приеме на работу.
9. Культура поведения на улице, в транспорте, на отдыхе.
10. Этикет как компонент поведенческой культуры.
11. Речевой этикет педагога, преподавателя.
12. Основные принципы и правила делового этикета работников школы

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство	Год издания	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ	
		Количество экземпляров изданий в библиотеке ВлГУ в соответствии с ФГОС ВО	Наличие в электронной библиотеке ВлГУ

1	2	3	4
Основная литература			
1. Беспалова Ю.М., Деловая этика, профессиональная культура и этикет / Беспалова Ю.М. - М. : ФЛИНТА, 2016. - 386 с. - ISBN 978-5-9765-2778-2 - Текст : электронный.	2016		Режим доступа: http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976527782.html
2. Кузьмина Е.Г., Деловая культура и психология управления : учеб. пособие / Е.Г. Кузьмина, Н.В. Бубчикова - М. : ФЛИНТА, 2015. - 250 с. - ISBN 978-5-9765-2436-1 - Текст : электронный.	2015	-	Режим доступа: http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976524361.html
3. Кузнецов И.Н., Современный этикет / Кузнецов И. Н. - М. : Дашков и К, 2014. - 496 с. - ISBN 978-5-394-02380-4 - Текст : электронный.	2014	-	Режим доступа: http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394023804.html
Дополнительная литература			
4. Латов Н.А., Этикет поведения делового человека : курс лекций. / Н.А. Латов. - М. : Издательство РУДН, 2008. - 206 с. - ISBN 978-5-209-03018-8 - Текст : электронный.	2008	-	Режим доступа: http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785209030188.html
5. Михальчук Т.Г., Русский речевой этикет : учеб. пособие / Т.Г. Михальчук - Минск : Выш. шк., 2016. - 319 с. - ISBN 978-985-06-2686-8 - Текст : электронный.	2016	-	Режим доступа: http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9789850626868.html
6. Иванчикова Т.В., Речевая компетентность в педагогической деятельности / Иванчикова Т.В. - М. : ФЛИНТА, 2017. - 224 с. - ISBN 978-5-9765-0336-6 - Текст : электронный.	2018	-	Режим доступа: http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976503366.html
7. Утехина А.Н., Межкультурное образование молодежи в полиэтническом регионе (на примере Удмуртской Республики) / Утехина А.Н. - М. : ФЛИНТА, 2017. - 151 с. - ISBN 978-5-9765-1535-2 - Текст : электронный.	2017	-	Режим доступа: http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976515352.html

7.2. Периодические издания

1. Деловой протокол и этикет, 2013-2019.

7.3. Интернет-ресурсы

1. Сайт «Деловой этикет». – <https://www.profiz.ru/sr/rubric/12/2/>
2. Сайт «Этикет.ру». – <https://etikket.ru/>

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий практического типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Практические работы проводятся в мультимедийной аудитории 213-2.

Рабочую программу составил доц. кафедры ИАиК Погорелая С.В.
(ФИО, подпись)

Рецензент

(представитель работодателя)

Директор ФГУ ВО, г. Ново-Садки
(место работы, должность, ФИО, подпись)

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Истории, археологии и краеведения
Протокол № 1 от 29.08.2020 года

Заведующий кафедрой Тихонов А.К.

(ФИО, подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии
направления 51.03.01 – «Культурология»

Протокол № 1 от 29.08.2020 года

Председатель комиссии Тихонов А.К.

(ФИО, подпись)