

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
« 28 » 08 2019 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Культура общения и деловой этикет

Направление подготовки - 43.03.02 «Туризм»

Профиль/программа подготовки- «Туризм»

Уровень высшего образования прикладной - бакалавриат

Форма обучения - очная

Семестр	Трудоемкость зач. ед., час	Лекции час.	Практич. занятия, час.	Лаб. раб., час.	срс, час.	Форма промежуточного контроля экз./зачет
7	2 зач. ед. 72 ч.	18	18		36	Зачет
Итого	2 зач. ед. 72 ч.	18	18		36	Зачет

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Предметом курса является культура общения и основы делового этикета. Курс разработан для направления подготовки 43.03.02 Туризм. Он изучается в течение одного семестра и предусматривает проведение лекционных, практических занятий, написание студентами контрольных работ. 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.

Целью освоения дисциплины является изучение основ культуры общения и делового этикета. Цели данного курса:

- получение знаний о культуре общения, о становлении и развития этикетных отношений;
- освоение обучающимися знаний в области делового этикета, приобретение умений применять их на практике, что позволят им всесторонне подходить к анализу и разрешению проблем будущей профессиональной деятельности;
- формирование необходимых общекультурных компетенций.

Задачи курса. После освоения данной дисциплины студент должен:

знать предмет, уметь пользоваться базовым понятийным аппаратом дисциплины, его основными понятиями и категориями;

- иметь представление о специфике культуры общения;
- иметь представление о специфике этикета и его происхождении;
- знать особенности развития этикета в различные исторические периоды;
- уяснить прикладное значение этикета для успешной профессиональной деятельности выпускников университета;
- иметь представление о хороших манерах, которые должны быть проявлением внутреннего отношения человека к окружающим, проявлением внимания и уважения к людям; уметь соблюдать требования этикета в любых профессиональных и житейских ситуациях.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Культура общения и деловой этикет» входит в число дисциплин по выбору вариативной части образовательной программы. «Культура общения и деловой этикет» имеет логические и содержательно-методологические взаимосвязи с такими дисциплинами ОПОП, как «История культуры», «Этногеография и культура народов мира», «Русский язык и культура речи». Курс «Культура общения и деловой этикет» выполняет в рамках ОПОП важнейшую функцию, поскольку знания, умения и навыки, приобретенные в рамках изучения данной дисциплины, имеет непосредственное отношение к формированию нравственной культуры, пронизывающей собой все сферы образовательной, профессиональной и повседневной деятельности. Сформированные данной дисциплиной компетенции необходимы студентам для прохождения преддипломной практики и выполнения выпускной квалификационной работы в 8-м семестре. Таким образом, включение данной дисциплины в учебный план направления подготовки 43.03.02 Туризм, представляется вполне обоснованным.

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

1) Знать:

- основы философских знаний, главные этапы и закономерности исторического развития (ОК-1);
- особенности коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках (ОК-3);
- особенности работы в команде, социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4);
- особенности самоорганизации и самообразования (ОК-5);

2) Уметь:

- использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности (ОК-1);
- коммуницировать в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-3);
- работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4);
- самоорганизовываться и самообразовываться (ОК-5);

3) Владеть:

- способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности (ОК-1);
- способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-3);
- способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4);
- способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-5).

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единицы, 72 часа.

№ п/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 (по неделям семестра), форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Контрольные работы	СРС	КП / КР		
1	Вводное занятие. Понятие этикета и этикетной нормы. Виды этикета.	7	1-2	2	2			4		2/50	
2	Этикет как историческое явление. Эволюция форм этикета на Западе.	7	3-4	2	2			4		2/50	
3	История этикетных отношений в России.	7	5-6	2	2			4		2/50	Рейтинг - контроль № 1
4	Корпоративная культура и ее составляющие.	7	7-8	2	2			4		2/50	
5	Офисный этикет. Речевой этикет.	7	9 - 10	2	2			4		2/50	
6	Этикетное оформление внешности. Деловой стиль.	7	11 - 12	2	2			4		2/50	Рейтинг - контроль № 2
7	Этикет официальных мероприятий.	7	13 - 14	2	2			4		2/50	
8	Этикет деловых переговоров	7	15 - 16	2	2			4		2/50	
9	Особенности национального этикета в разных	7	17 - 18	2	2			4		2/50	Рейтинг - контроль № 3

	странах									
Всего		72	18	18			36		18/50	Зачет

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Основные виды учебной работы по дисциплине «Культура общения и деловой этикет»: лекционные занятия, практические занятия с применением ИКТ, самостоятельная работа студентов. Реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (компьютерных симуляций, ролевых игр, разбор конкретных ситуаций) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

Согласно требованиям ФГОС ВО занятия, проводимые в интерактивной форме не менее 20 % всех аудиторных занятий по дисциплине. Не менее 50 % отводится на СРС. Изучение дисциплины предусматривает индивидуальную работу студентов над темами курса. Результаты могут быть представлены в виде докладов на практических занятиях, «круглых столов», посвященных определенной заранее проблематике, аналитических справок и т.д. Предполагается обсуждение представленных студентами сообщений, что, помимо прочего, приучает аудиторию к участию в научных дискуссиях, прививает студентам культуру творческого спора. Важно, чтобы студенты осознавали необходимость своих выступлений как источника информации для аудитории, а также необходимость участия в критическом обсуждении освещаемых докладчиком вопросов. В методическом плане такая форма проведения занятий позволяет существенно пополнить материал курса, активизировать работу студентов в течение семестра, формирует в студентах способность объективно оценивать свою и чужую работу и стремление выполнять ее качественно.

В соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки, реализация компетентностного подхода должна предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий. В рамках преподавания учебной дисциплины «Культура общения и деловой этикет» возможно применение следующих методов обучения: проблемное обучение, учебные дискуссии, эвристические беседы, опережающая самостоятельная работа студентов, самостоятельная работа с дополнительной литературой, анализ ситуаций (при этом возможно использование учебных кейсов), деловые игры, сопровождение лекционного курса мультимедиа. Наилучший результат обучения достигается при комплексном применении различных методов и дидактических средств.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивной форме, в рамках курса «Культура общения и деловой этикет» составляет 50%. Широко используются аудио- и видеоматериалы, электронные портфолио, слайд-шоу, разнообразные наглядные учебные пособия (раздаточный материал).

Самостоятельная работа студентов подразумевает работу под руководством преподавателей (помощь в выполнении практических заданий), индивидуальную работу студента с ПК и в сети INTERNET (разработка индивидуальных электронных портфолио, мультимедиа презентации), работу с источниками и литературой в научной библиотеке ВлГУ.

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

Основным оценочным средством текущего контроля успеваемости является рейтинг-контроль. Форма промежуточной аттестации — зачет.

Вопросы к рейтинг-контролю № 1:

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 1.
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 к рейтинг-контролю № 2:

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. Обычай 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 рейтинг-контролю № 3:

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. Служебная субординация в деловых разговорах.
30. Деловые переговоры, их техника и тактика.
31. Национальные стили ведения переговоров.

Структура мультимедиа-презентации (ее демонстрация сопровождается устным выступлением студента на семинарском занятии)

- Цели и задачи проекта.
- Основные разделы (план).
- Каждый раздел включает следующие разделы: терминология, краткая аннотация, фотоматериалы, таблицы, схемы и пр.
- Вывод.
- Список использованной литературы и электронных источников.

Вопросы 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. Национальные стили ведения переговоров.
31. Социальные функции этикета.
32. Тенденции эволюции современного этикета.
33. Краткая история этикета.
34. Понятие имиджа и корпоративной культуры.
35. Этикет публичного выступления.
36. Поведение в конфликтной ситуации.
37. Этикетное оформление офиса. Стиль дизайна офиса, приемной, кабинета.
38. Офисный этикет. Визит в офис.
39. Офисный этикет. Прием посетителя в офисе.
40. Правила служебной субординации.
41. Этикет взаимоотношений с коллегами.
42. Правила поведения за столом переговоров.
43. Технологии вербального общения.
44. Коммуникативные основы делового общения.
45. Речевой этикет: приветствие, обращение, представление. Рукопожатия.
46. Правила обращения за рубежом.
47. Язык письменного общения. Корреспонденция. Электронная почта.
48. Этикет благодарственного письма, соболезнования, извинения, поздравления.
49. Правила обмена визитными карточками.
50. Этикет телефонного общения. Автоответчик.
51. Мобильный телефон и телефакс.
52. Социальные функции стиля одежды.
53. Гардероб делового мужчины. Гардероб деловой женщины.
54. Торжественный и повседневный стиль одежды.
55. Общие правила поведения за столом.
56. Этикет поведения в ресторане.
57. Виды официальных приемов.
58. Организация дипломатического приема.
59. Организация презентации.
60. Поводы к проведению и виды презентаций.
61. Организация деловых переговоров.
62. Встреча делегации.
63. Правила международного гостеприимства
64. Прием иностранных делегаций.

Вопросы для самостоятельной работы

1. Этикет: происхождение, виды этикета.
2. Содержание основных элементов этикета: обращение, представление, приветствие, благодарность, извинение, жесты, мимика.
3. Из истории этикета (античность, средневековье, Новое время).
4. История этикета в России.
5. Общие понятия делового этикета. Основные правила делового этикета.
6. Имидж делового человека.
7. Одежда как элемент имиджа делового человека.

8. Культура взаимоотношений в коллективе.
9. Основные принципы этикета делового общения.
10. Речевой этикет.
11. Культура телефонного разговора.
12. Подарки в деловой жизни.
13. Этикет работы в компьютерных сетях.
14. Смена работы и этикет.
15. Написание резюме и составление анкет.
16. Собеседование при приеме на работу.
17. Современные принципы этикета.
18. Культура поведения на улице, в транспорте, на отдыхе.
19. Особенности делового этикета в США, Великобритании, Франции, Германии.
20. Особенности делового этикета в Японии, Китае, Корее.
21. Особенности делового этикета в арабских странах.
22. Праздничный этикет.
23. Основные принципы международного этикета.
24. Застольный этикет на официальных мероприятиях.
25. Русские традиции, связанные с застольем.
26. Стереотипы поведения и индивидуальность, неповторимость.
27. Взаимоотношения с зарубежными партнерами и правила поведения за границей.

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 ресурсу] Кузнецов И. Н. .— Электрон. текстовые данные. — М.: Дашков и К, 2015.—496 с.—ISBN 978-5-39402380-4. — 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)

В качестве материально-технического обеспечения дисциплины представлены электронные мультимедийные средства обучения: это различные презентации к лекционным и практическим занятиям, а также видеофильмы на CD, DVD. Занятия проводятся в аудитории, оборудованной мультимедиа, либо с использованием переносных демонстрационных приборов, имеющихся на кафедре.

Рабочую программу составил д.п.н. профессор Якушев Н.Н. 

Рецензент
(представитель работодателя) Директор ООО «Мономах»  Л.А. Коровина

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры коммерции и гостеприимства
протокол № 14 от 6 июля 2019 г.
Заведующий кафедрой к.э.н., доцент Ярьев О.Б. 

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии
направления 43.03.03 «Гостиничное дело»
протокол № 3 от 7 июля 2019 г.
Председатель комиссии Полоцкая О.П. 

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

Рабочая программа одобрена на 2020/2021 учебный год
Протокол заседания кафедры № 1 от 31.08.20 года
Заведующий кафедрой  к.п.н., доц. Л.Г.Гужова

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год
Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года
Заведующий кафедрой _____ к.п.н., доц. Л.Г.Гужова

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год
Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года
Заведующий кафедрой _____ к.п.н., доц. Л.Г.Гужова