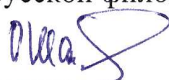


Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Наумова Наталия Александровна
Должность: Ректор
Дата подписания: 17.07.2025 15:26:08
Уникальный идентификатор:
6b5279da4e034bffa79172803da5b7b5596c92

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОСВЕЩЕНИЯ»
(ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОСВЕЩЕНИЯ)

Факультет русской филологии
Кафедра славистики, общего языкознания и культуры коммуникации

Согласовано
деканом факультета русской филологии
«21» марта 2025 г.



/Шаталова О.В./

Рабочая программа дисциплины
Деловой этикет

Направление подготовки
45.04.01 Филология

Программа подготовки:
Филологическое обеспечение СМИ

Квалификация
Магистр

Формы обучения
Очная, очно-заочная

Согласовано учебно-методической комиссией
факультета русской филологии

Протокол «21» марта 2025 г. № 5

Председатель УМКом

/Войтенко А.В./

Рекомендовано кафедрой славистики,
общего языкознания и культуры
коммуникации

Протокол от «20» марта 2025 г. № 9

Зав. кафедрой



/ Валькова Е.А./

Москва
2025

Автор-составитель:
Игорь Викторович Шамшин,
кандидат филологических наук, доцент

Рабочая программа дисциплины «Деловой этикет» составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 45.04.01 Филология, утвержденного приказом МИНОБРНАУКИ РОССИИ от 12.08.2020 № 980.

Дисциплина входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений обязательной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» и является элективной дисциплиной

Реализуется в формате электронного обучения с применением дистанционных образовательных технологий

Год начала подготовки (по учебному плану) 2025

СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1. Планируемые результаты обучения	4
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы ..	5
3. Объем и содержание дисциплины	5
4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся.....	8
5. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации по дисциплине.....	9
6. Учебно-методическое и ресурсное обеспечение дисциплины.....	22
7. Методические указания по освоению дисциплины.....	23
8. Информационные технологии для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	24
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	24

1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель освоения дисциплины: развитие коммуникационных и психологических качеств; формирование представлений о специфике и особенностях делового этикета.

Задачи дисциплины:

- познакомить обучающихся с основными правилами и нормами современного делового этикета;
- познакомить студентов с вербальным и невербальным характером общения;
- сформировать у студентов практические навыки анализа разных коммуникативных ситуаций в дальнейшей профессиональной деятельности;
- сформировать навыки и выработать умение выбора эффективных приемов для организации речевого поведения в зависимости от поставленных задач и в соответствии с обстоятельствами (создание монолога, ведение диалога и управление им, управление системой речевых коммуникаций в пределах своей компетенции);
- стандартизировать речевое поведение и, одновременно, сформировать речевую индивидуальность и чувство уверенности в конструировании коммуникативных дискурсов любого типа (устный, письменный, презентативный, манипуляционный, конвенциальный и др.);
- развить умение участвовать в диалогических и полилогических ситуациях общения, устанавливать речевой контакт, обмен информацией с другими членами языкового коллектива, связанными с говорящим различными социальными отношениями.

1.2. Планируемые результаты обучения

В результате освоения данной дисциплины у обучающихся формируются следующие компетенции:

СПК-7. Готов к планированию и осуществлению публичных выступлений, межличностной и массовой, в том числе межкультурной и межнациональной коммуникации с применением навыков ораторского искусства.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений обязательной части Блока 1 «Дисциплины(модули)» и является элективной дисциплиной

Взаимодействует с такими дисциплинами, как «Речевой этикет», «Академическое красноречие», «Спичрайтинг», «Ораторское искусство в публичном поле».

3. ОБЪЁМ И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Объем дисциплины

Показатель объема дисциплины	Форма обучения	
	Очная	Очно-заочная
Объем дисциплины в зачетных единицах	3	3
Объем дисциплины в часах	108	108
Контактная работа:	30,2 (4) ¹	20.2 (4) ²

¹ Реализуется в формате электронного обучения с применением дистанционных образовательных технологий

² Реализуется в формате электронного обучения с применением дистанционных

Лекции	4	4
Практические занятия	24 (4) ³	16 (4) ⁴
Контактные часы на промежуточную аттестацию:	0,2	0.2
Зачёт с оценкой	0,2	0.2
Самостоятельная работа	70	80
Контроль	7,8	7.8

Форма промежуточной аттестации: очная – зачет с оценкой в 3 семестре, очно-заочная - зачёт с оценкой в 4 семестре.

3.2. Содержание дисциплины

Очная

Наименование разделов (тем) Дисциплины с кратким содержанием	Кол-во часов	
	Лекции	Практические занятия
Тема 1. Этикет. Этикет и этика. Деловой этикет. Этикет как совокупность правил поведения, регулирующих внешние проявления человеческих взаимоотношений (обхождение с окружающими, использование уместных форм речевого этикета, поведение в общественных местах, манеры и одежда). Этикет и этика. Этикетные и этические нормы. Деловой этикет как установленный порядок поведения в сфере бизнеса и деловых контактов.		2
Тема 2. Основные правила поведения на работе. Просьбы о помощи. Указания руководителя. Отношения с коллегами. Отношения между мужчинами и женщинами на службе. Пунктуальность. Грамотность. Предусмотрительность. Проявление инициативы. Отсутствие и опоздания. Неряшливость. Обсуждение личных проблем. Разглашение конфиденциальной информации. Личные звонки.		4(2) ⁵
Тема 3. Формулы речевого этикета. Обращение. Приветствие. Представление. Извинение. Приглашение. Поздравление. Соболезнование. Сочувствие, утешение. Просьба. Совет. Согласие. Отказ. Благодарность. Compliment.	2	2

образовательных технологий

³ Реализуется в формате электронного обучения с применением дистанционных образовательных технологий

⁴ Реализуется в формате электронного обучения с применением дистанционных образовательных технологий

⁵ Реализуется в формате электронного обучения с применением дистанционных образовательных технологий

Тема 4. Визитные карточки и их использование. Назначение визитных карточек. Виды визитных карточек. Отражение информации на визитных карточках. Символические обозначения и другие записи. Культура вручения визитных карточек. Использование визитных карточек в других странах.		2
Тема 5. Деловая беседа как вид делового общения. Деловая беседа как устный диалогический вид общения. Функции деловой беседы: начало перспективных мероприятий и процессов; контроль и координирование уже начатых мероприятий и процессов; обмен информацией; взаимное официальное общение работников из одной сферы деятельности; поддержание деловых контактов; поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и планов; стимулирование движения творческой мысли в новых направлениях. Этапы подготовки к деловой беседе: 1) докоммуникативный этап (планирование, оценка собеседников и обстановки; сбор материала; анализ и редактирование материала, подготовка тезисов); 2) коммуникативный этап (установление контакта, изложение и обоснование позиции, выяснение позиции собеседника, совместный анализ проблемы или обсуждение вопросов, принятие решений); 3) посткоммуникативный этап (письменная запись, фиксирующая достигнутые договоренности, позиции сторон, подписание договоров, если это было намечено и т.д.; окончание деловой беседы: прощание с собеседником, одобрение его решения и благодарность за сотрудничество, выражение надежды на дальнейшее сотрудничество).	2	4(2) ⁶
Тема 6. Переговоры по телефону. Требования к переговорам по телефону: 1) разговор должен быть по возможности коротким, чётким, ясным; 2) перед звонком следует продумать: что необходимо сообщить, какие сведения нужно получить, чётко сформулировать свой вопрос; 3) под рукой иметь авторучку, бумагу, календарь, номера телефонов, адреса организаций и лиц, которые необходимо сообщить, документы и данные, на которые придётся ссылаться. Санкционированный или несанкционированный звонок.		2
Тема 7. Официальная переписка. Официальная корреспонденция и единый международный стандарт. Требования к оформлению официального письма: бланк, объём, интервал, поля, абзацы. Письма, направляемые зарубежным партнёрам. Обязательные реквизиты официального письма: 1) сведения об отправителе: название организации, почтовый адрес, телефон, адрес электронной почты приёмной руководителя, банковские реквизиты; 2) внутренний адрес или адрес получателя; 3) дата письма; 4) вступительное обращение; 5) собственно содержание письма; 6) заключительная формула вежливости; 7) подпись (или подписи) отправителя, с расшифровкой фамилии и указанием должности официального лица; 8) ссылка на приложения (если таковые направляются).	2	4
Тема 8. Невербальные средства общения и деловой этикет. Невербальные средства общения. Жесты: 1) закрытости; 2) нервности; 3) неуверенности; 4) скуки; 5) лжи. Классификация жестов, связанная с тональностью общения. Позы. Мимика. Рукопожатие. Типы		2

⁶ Реализуется в формате электронного обучения с применением дистанционных образовательных технологий

рукопожатий и типы характеров. Связь невербальных средств общения с деловым этикетом.		
Тема 9. Этнокультурные особенности делового этикета. Особенности перехода служебных отношений с формального на неформальный уровень в других странах. Конфессия. Специфика национальных традиций в отдельных странах. Этнокультурные особенности делового этикета. Этикетные принципы вежливости. Этикет обращения. Проблема обращения к духовным лицам. Способы ведения деловой встречи, переговоров. Этнокультурная специфика мимики, поз, жестов. Правила поведения лиц младшего возраста в присутствии старших. Основные правила общественных приличий в районах распространения ислама.		2
Итого:	6	24 (4)⁷

Очно-заочная

Наименование разделов (тем) Дисциплины с кратким содержанием	Кол-во часов	
	Лекции и	Практические занятия
Тема 1. Этикет. Этикет и этика. Деловой этикет. Этикет как совокупность правил поведения, регулирующих внешние проявления человеческих взаимоотношений (обхождение с окружающими, использование уместных форм речевого этикета, поведение в общественных местах, манеры и одежда). Этикет и этика. Этикетные и этические нормы. Деловой этикет как установленный порядок поведения в сфере бизнеса и деловых контактов.		2
Тема 2. Основные правила поведения на работе. Просьбы о помощи. Указания руководителя. Отношения с коллегами. Отношения между мужчинами и женщинами на службе. Пунктуальность. Грамотность. Предусмотрительность. Проявление инициативы. Отсутствие и опоздания. Неряшливость. Обсуждение личных проблем. Разглашение конфиденциальной информации. Личные звонки.		2(2) ⁸
Тема 3. Формулы речевого этикета. Обращение. Приветствие. Представление. Извинение. Приглашение. Поздравление. Соболезнование. Сочувствие, утешение. Просьба. Совет. Согласие. Отказ. Благодарность. Compliment.	2	
Тема 4. Визитные карточки и их использование. Назначение визитных карточек. Виды визитных карточек. Отражение информации на визитных карточках. Символические обозначения и другие записи. Культура вручения визитных карточек. Использование визитных карточек в других странах.		2

⁷ Реализуется в формате электронного обучения с применением дистанционных образовательных технологий

⁸ Реализуется в формате электронного обучения с применением дистанционных образовательных технологий

Тема 5. Деловая беседа как вид делового общения. Деловая беседа как устный диалогический вид общения. Функции деловой беседы: начало перспективных мероприятий и процессов; контроль и координирование уже начатых мероприятий и процессов; обмен информацией; взаимное официальное общение работников из одной сферы деятельности; поддержание деловых контактов; поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и планов; стимулирование движения творческой мысли в новых направлениях. Этапы подготовки к деловой беседе: 1) докоммуникативный этап (планирование, оценка собеседников и обстановки; сбор материала; анализ и редактирование материала, подготовка тезисов); 2) коммуникативный этап (установление контакта, изложение и обоснование позиции, выяснение позиции собеседника, совместный анализ проблемы или обсуждение вопросов, принятие решений); 3) посткоммуникативный этап (письменная запись, фиксирующая достигнутые договоренности, позиции сторон, подписание договоров, если это было намечено и т.д.; окончание деловой беседы: прощание с собеседником, одобрение его решения и благодарность за сотрудничество, выражение надежды на дальнейшее сотрудничество).	2	2(2) ⁹
Тема 6. Переговоры по телефону. Требования к переговорам по телефону: 1) разговор должен быть по возможности коротким, чётким, ясным; 2) перед звонком следует продумать: что необходимо сообщить, какие сведения нужно получить, чётко сформулировать свой вопрос; 3) под рукой иметь авторучку, бумагу, календарь, номера телефонов, адреса организаций и лиц, которые необходимо сообщить, документы и данные, на которые придётся ссылаться. Санкционированный или несанкционированный звонок.		2
Тема 7. Официальная переписка. Официальная корреспонденция и единый международный стандарт. Требования к оформлению официального письма: бланк, объём, интервал, поля, абзацы. Письма, направляемые зарубежным партнёрам. Обязательные реквизиты официального письма: 1) сведения об отправителе: название организации, почтовый адрес, телефон, адрес электронной почты приёмной руководителя, банковские реквизиты; 2) внутренний адрес или адрес получателя; 3) дата письма; 4) вступительное обращение; 5) собственно содержание письма; 6) заключительная формула вежливости; 7) подпись (или подписи) отправителя, с расшифровкой фамилии и указанием должности официального лица; 8) ссылка на приложения (если таковые направляются).		2
Тема 8. Невербальные средства общения и деловой этикет. Невербальные средства общения. Жесты: 1) закрытости; 2) нервности; 3) неуверенности; 4) скуки; 5) лжи. Классификация жестов, связанная с тональностью общения. Позы. Мимика. Рукопожатие. Типы рукопожатий и типы характеров. Связь невербальных средств общения с деловым этикетом.		2
Тема 9. Этнокультурные особенности делового этикета. Особенности перехода служебных отношений с формального на неформальный уровень в других странах. Конфессия. Специфика		2

⁹ Реализуется в формате электронного обучения с применением дистанционных образовательных технологий

национальных традиций в отдельных странах. Этнокультурные особенности делового этикета. Этикетные принципы вежливости. Этикет обращения. Проблема обращения к духовным лицам. Способы ведения деловой встречи, переговоров. Этнокультурная специфика мимики, поз, жестов. Правила поведения лиц младшего возраста в присутствии старших. Основные правила общественных приличий в районах распространения ислама.		
Итого:	4	16 (4)¹⁰

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Темы для самостоятельного изучения	Изучаемые вопросы	Кол-во часов о/о-з	Формы самостоятельной работы	Методическое обеспечение	Формы отчетности
Тема 1. Этикет. Этикет и этика. Деловой этикет.	Деловой этикет в России в его истории и современном состоянии.	7/10	Чтение и анализ конспектов лекций, источников, учебной и научно-исследовательской литературы.	Конспекты лекций, Основная и дополнительная литература, интернет-ресурсы монографии.	Индивидуальное собеседование, опрос, тест, доклад.
Тема 2. Основные правила поведения на работе.	Причины конфликтов на работе и избежание их.	7/10	Чтение и анализ конспектов лекций, источников, учебной и научно-исследовательской литературы.	Конспекты лекций, Основная и дополнительная литература, интернет-ресурсы монографии.	Индивидуальное собеседование, опрос, тест, доклад.
Тема 3. Формулы речевого этикета.	Формулы речевого этикета в странах запада и востока.	8/10	Чтение и анализ конспектов лекций, источников, учебной и научно-исследовательской литературы.	Конспекты лекций, Основная и дополнительная литература, интернет-ресурсы монографии.	Индивидуальное собеседование, опрос, тест, доклад.
Тема 4. Визитные карточки и их использование.	Визитные карточки в их истории и современном состоянии.	8/10	Чтение и анализ конспектов лекций, источников, учебной и научно-исследовательской	Конспекты лекций, Основная и дополнительная	Индивидуальное собеседование, опрос, тест, доклад.

¹⁰ Реализуется в формате электронного обучения с применением дистанционных образовательных технологий

			литературы.	литература, интернет- ресурсы монографии	
Тема 5. Деловая беседа как вид делового общения.	Особенности деловой дискуссии.	8/10	Чтение и анализ конспектов лекций, источников, учебной и научно-исследовательской литературы.	Конспекты лекций, Основная и дополнительная литература, интернет-ресурсы монографии	Индивидуальное собеседование, опрос, тест, доклад.
Тема 6. Переговоры по телефону.	Переговоры по телефону (в том числе мобильному), а также по другим средствам связи.	8/10	Чтение и анализ конспектов лекций, источников, учебной и научно-исследовательской литературы.	Конспекты лекций, Основная и дополнительная литература, интернет-ресурсы монографии	Индивидуальное собеседование, опрос, тест, доклад.
Тема 7. Официальная переписка.	Особенности дипломатической переписки.	8/5	Чтение и анализ конспектов лекций, источников, учебной и научно-исследовательской литературы.	Конспекты лекций, Основная и дополнительная литература, интернет-ресурсы монографии	Индивидуальное собеседование, опрос, тест, доклад.
Тема 8. Невербальные средства общения и деловой этикет.	Особенности значений жестов, поз, мимики в разных странах.	8/5	Чтение и анализ конспектов лекций, источников, учебной и научно-исследовательской литературы.	Конспекты лекций, Основная и дополнительная литература, интернет-ресурсы монографии	Индивидуальное собеседование, опрос, тест, доклад.
Тема 9. Этнокультурные особенности делового этикета.	Особенности делового этикета в разных странах запада и востока.	8/10	Чтение и анализ конспектов лекций, источников, учебной и научно-исследовательской литературы.	Конспекты лекций, Основная и дополнительная литература, интернет-ресурсы монографии	Индивидуальное собеседование, опрос, тест, доклад.
Итого		70/80			

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

5.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции	Этапы формирования
СПК-7. Готов к планированию и осуществлению публичных выступлений, межличностной и массовой, в том числе межкультурной и межнациональной коммуникации с применением навыков ораторского искусства.	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа

5.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Компетенция	Уровень сформированности	Этап формирования	Описание показателей	Критерии оценивания	Шкала оценивания
СПК-7	Пороговый	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа	знать: особенности деловой беседы, дискуссии, переговоров; этнокультурные особенности делового этикета. уметь: профессионально вести деловые беседы, дискуссии, переговоры, при этом соблюдая требования государственной и иной безопасности при выполнении задач профессиональной деятельности.	индивидуальное собеседование, тест, опрос.	Шкала оценивания индивидуального собеседования. Шкала оценивания теста. Шкала оценивания опроса.
	Продви-	11. Работа на учеб-	знать:	индивидуальное собеседование,	Шкала

	нутый	ных занятиях 2. Самостоятельная работа	особенности деловой беседы, дискуссии, переговоров; этнокультурные особенности делового этикета. уметь: профессионально вести деловые беседы, дискуссии, переговоры, при этом соблюдая требования государственной и иной безопасности при выполнении задач профессиональной деятельности. владеть: навыками квалифицированного языкового сопровождения международных форумов и переговоров.	тест, опрос, доклад	оценивания индивидуального собеседования. Шкала оценивания теста. Шкала оценивания опроса. Шкала оценивания доклада.
--	-------	---	--	---------------------	--

Описание шкал оценивания

№	Оцениваемый показатель	Единицы	Максимальное значение
1	Опрос	Балл	
	ответы на всех практических занятиях		20 баллов
	ответы не менее, чем на 75% практических занятий		15 баллов
	ответы не менее, чем на 50% практических занятий		10 баллов
2	Индивидуальные собеседования	Балл	
	уверенное ориентирование в проблемах дисциплины, ответы на вопросы без помощи конспекта		20 баллов
	ориентирование в проблемах дисциплины, ответы на вопросы при помощи конспектов лекций или иных записей (конспектов источников, научно-исследовательской литературы).		15 баллов
	ориентирование в отдельных темах дисциплины, ответы на вопросы при помощи конспектов лекций или иных записей (конспектов источников, научно-исследовательской литературы).		10 балла
3	Доклад	Балл	
	доклад, отражающий основные тенденции в области поставленной проблемы с элементами креативности (создание относительно нового знания)		20 баллов
	доклад, отражающий основные тенденции в области поставленной проблемы с их обобщением и оценкой		15 баллов
	доклад, отражающий отдельные аспекты темы		10 балла
4	Тест	Балл	
	правильные ответы не менее, чем на 75% вопросов		10 баллов
	правильные ответы не менее, чем на 50% вопросов		5 баллов
	правильные ответы не менее, чем на 25% вопросов		2 балла

5.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерные темы для опроса

1. Правила знакомства в деловом этикете.
2. Корпоративная этика.
3. Этнокультурные особенности делового этикета.
4. История возникновения делового этикета.
5. Деловой этикет: формулы вежливости и взаимопонимания.
6. Деловая беседа как вид делового общения.
7. Особенности телефонных переговоров.
8. Стадии развития конфликта.

9. Границы явления делового этикета.
10. Типичные ошибки руководителя, связанные с нарушением этических норм.
11. Речевой этикет и речевая ситуация.
12. Невербальные средства общения и деловой этикет.
13. Этикет деловых встреч и совещаний.
14. Этикетные требования к интонационному оформлению высказывания.
15. Барьеры общения.
16. Конфликты и пути их преодоления.

Примерные темы для индивидуального собеседования

1. Деловое совещание: основные правила.
2. «Главное в деловых коммуникациях — это...»
3. Особенности делового общения в... (страна по выбору учащегося).
4. Ошибки восприятия и механизмы восприятия и понимания.
5. Мир, в котором мы живём.
6. Антиимидж и точка интереса.
7. Защитные механизмы в деловых коммуникациях.
8. Манипуляции в деловом общении.

Примерный тест по дисциплине «Деловой этикет»

1. Деловой этикет — это:

- а) установленный порядок поведения в сфере бизнеса и деловых контактов;**
б) совокупность принятых обществом правил речевого поведения в соответствующих сферах и ситуациях общения.

2. Деловой этикет предполагает:

- а) приоритет гендерных различий сотрудников над субординацией;
б) приоритет возрастных различий сотрудников над субординацией;
в) приоритет субординации над гендерными различиями сотрудников и их возрастом.

3. Деловой этикет основывается на знаниях:

- а) социологии;
б) психологии;
в) менеджмента;
г) логики;
д) всех перечисленных дисциплин.

4. Какова основная задача делового общения?

- а) продуктивное сотрудничество;**
б) строгое регулирование иерархического соположения управляющего и управляемого;
в) налаживание межличностных контактов;
г) поиски «нужных» людей для решения производственных вопросов;
д) поиски «нужных» людей для решения личных и производственных вопросов.

5. При представлении необходимо спросить предварительно разрешение на это:

- а) у того, кому представляют;**
б) у того, кого представляют.

6. Во время служебного разговора:

- а) нельзя перебивать собеседника ни в коем случае;**

б) можно, извинившись, перебить собеседника лишь в тех случаях, если он значительно отклонился от темы разговора;

в) извинившись, можно перебить собеседника, если у вас возник вопрос.

7. Если во время разговора старший по возрасту или положению встал, вы:

а) можете продолжить разговор сидя;

б) должны встать и вести разговор стоя.

8. Длительность телефонного разговора определяет:

а) позвонивший;

б) тот, кому позвонили.

9. Если тот, кому позвонили, очень спешит или занят:

а) он должен тем не менее выслушать позвонившего до конца;

б) извинившись и объяснив причину, он может попросить окончить разговор.

10. Кто должен первым протянуть руку для рукопожатия?

а) тот, кого представляют;

б) тот, кому представляют.

11. Следует ли стучать в дверь кабинета, прежде чем войти туда, если в нем работают более двух человек?

а) да;

б) нет.

12. Кто должен вновь набрать номер телефона при механическом отрыве связи, если разговор еще не закончен?

а) тот, кто звонил;

б) тот, кому звонил.

13. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?

а) очки с затемненными стеклами;

б) располагающий взгляд;

в) приветливость;

г) доброжелательная улыбка;

д) строгий деловой костюм.

14. К невербальным средствам оратора относятся:

а) мимика;

б) голос;

в) интонация;

г) все перечисленные выше.

15. Мимика и жесты это:

а) спонтанное выражение состояния человека;

б) дополнение к речи;

в) проявление подсознания;

г) все перечисленные выше.

16. Жесты используемые в современном деловом этикете:

а) ритмические;

- б) эмоциональные;
- в) изобразительные;
- г) указательные;
- д) все перечисленные выше.

17. По утверждению австралийского специалиста А.Пиза, наибольший объем информации от другого человека передается нам с помощью:

- а) речи;
- б) мимики, жестов, позы;**
- в) тона голоса и его интонаций;
- г) тактильно-мышечных форм;
- д) вербальных и невербальных средств общения.

18. Какой вид улыбки наиболее уместен в деловом общении?

- а) заискивающая;
- б) адекватная ситуации;**
- в) презрительная.
- г) ироничная;
- д) насмешливая.

19. Что означает контакт глаз собеседников:

- а) они боятся друг друга;
- б) они не доверяют друг другу;
- в) разговор их мало интересует;
- г) просьбу не перебивать, ещё не всё сказано;
- д) доверие собеседников друг другу.**

20. Продолжите фразу: “Внешнее проявление твердости — “ .:

- а) привычка морщить нос, втянутый подбородок;
- б) высоко поднятые плечи, неясное и нечеткое произношение;
- в) прямой открытый взгляд, шаркающая походка;
- г) откинута назад голова, манера стоять, широко расставив ноги;
- д) богатая, доброжелательная мимика, прямой открытый взгляд.**

21. Какое приветствие подчеркивает ваше уважение и добрые чувства к человеку?

- а) "Здравствуйте";
- б) поклон, взмах руки;
- в) "Здравствуйте, Александр Александрович!", тепло улыбнуться;**
- г) кивок головой;
- д) "Эй, привет!".

22. При ведении переговоров с иностранными партнерами необходимо:

- а) неукоснительно соблюдать традиции и правила поведения страны-партнера;
- б) соблюдать правила и традиции своей страны;
- в) соблюдать правила поведения и традиции страны-партнера, если они Вам нравятся;
- г) обращать внимание только на решение деловых вопросов, даже, если это противоречит этическим нормам;
- д) придерживаться единых международных норм и правил.**

23. Найдите правильный вариант завершения утверждения «дистанция, на которой разговаривают собеседники,...»

- а) очень символична и зависит от многих факторов;**

- б) вообще не имеет значения;
- в) зависит только от национальных особенностей;
- г) зависит только от взаимоотношений собеседников
- д) зависит только от пола собеседников.

24. Равноправие участников деловой встречи, свободный обмен мнениями и взглядом подразумевает беседа:

- а) за "Т" - образным столом;
- б) за круглым столом;**
- в) за прямоугольным столом;
- г) за журнальным столиком;
- д) за любым из перечисленных.

25. Что не является проявлением хороших манер?

- а) скромность;
- б) сдержанность;
- в) тактичность;
- г) громкая речь;**
- д) умение контролировать свои поступки.

26. Весьма привлекательные в деловом мире черты:

- а) надежность, фундаментальность, стабильность;**
- б) бесцеремонность, расхлябанность;
- в) невниманье к окружающим, невоспитанность;
- г) конфликтность;
- д) подхалимство.

27. К какому виду этикета относится этикет, предписывающий нормы поведения на улице, в гостях, в театре, в общественных местах?

- а) деловому;
- б) общегражданскому;**
- в) воинскому;
- г) дипломатическому;
- д) придворному.

28. Входя в комнату, где сидят подчиненные, руководитель:

- а) не здоровается ни с кем;
- б) первым здоровается со всеми;**
- в) первыми здороваются подчиненные, а начальник обменивается со всеми рукопожатиями;
- г) здоровается первым, сотрудники отвечают, вставая;
- д) сотрудники здороваются и подают руку первыми.

29. Согласно деловому этикету представляют (найдите ошибку в утверждении):

- а) мужчину - женщине;
- б) младшего по возрасту - старшему по возрасту;
- в) имеющего более низкий должностной статус - имеющему более высокий должностной статус;
- г) одного сотрудника - группе сотрудников;
- д) женатого - холостому.**

30. Выделите недопустимое сочетание:

- а) уважаемый господин ректор;**
- б) господин доцент;
- в) госпожа Вайндорф;
- г) миссис Шварц;
- д) фрау Бисмарк.

31. Надписи в виде кратких символов на визитной карточке принято делать:

- а) в правом нижнем углу;
- б) в левом нижнем углу;**
- в) в правом верхнем углу;
- г) в левом верхнем углу;
- д) посередине.

32. Выделите правило, которого не следует придерживаться критикующему:

- а) иметь достаточно оснований для критики;
- б) определиться, стоит ли критиковать публично;
- в) начинать критику с похвалы;
- г) применять повышенную интонацию речи;**
- д) применять корректные формы критических замечаний.

33. Какие фразы уместны в деловом общении?

- а) «Возможно я не прав, но давайте обратимся к фактам»;**
- б) «Мне надо, чтобы Вы...»;
- в) «Вы не правы и я готов Вам это доказать»;**
- г) «На Вашем месте я бы так не рассуждал.»;
- д) «Вы плохо выглядите».

34. Чем надо начинать и заканчивать общение?

- а) комплиментом;**
- б) критикой;
- в) распоряжением;
- г) оскорблением;
- д) раздражением.

35. Какой пункт следует исключить из правил телефонного общения:

- а) отвечая на звонок, представьтесь;
- б) убедитесь в точности сведений, которые намерены сообщить;
- в) в начале разговора задать вопросы типа «С кем я разговариваю?», «Что Вам нужно?»;
- г) отвечать на все звонки;
- д) не давайте выход отрицательным эмоциям.**

36. Что мешает устранить разногласия с оппонентом?

- а) то, что вы не впадаете в бешенство;
- б) задаете много вопросов;
- в) слушаете его;
- г) не позволяете собеседнику высказаться первым;**
- д) избегаете личных оскорблений.

Примерные темы докладов

1. Чувство аудитории как качество хорошего докладчика.
2. Барьеры публичного выступления.
3. Работа с собственным стрессом и волнением до и во время выступления.

4. Форма изложения публичного выступления.
5. Виды публичных выступлений.
6. Особенности языка публичного выступления.
7. Средства наглядности в публичном выступлении.
8. Основные этикетные требования к публичному выступлению.
9. Типичные ошибки выступающих публично.
10. Художественный образ в публичном выступлении.
11. Аргументация публичного выступления.
12. План публичного выступления.
13. Техника речи оратора.

Примерные вопросы к зачёту с оценкой

1. Предмет, цели и задачи дисциплины «Деловой этикет».
2. Этика и этикет.
3. Специфика делового этикета.
4. Границы явления делового этикета.
5. Этика делового общения.
6. Речевой и поведенческий этикет.
7. Речевые дистанции и табу.
8. Формулы вежливости и взаимопонимания.
9. Правила знакомства в деловом этикете.
10. Требования этикета к организации и планированию.
11. Эргономика среды как составная часть делового этикета.
12. Особенности общения в трудовом коллективе.
13. Кодексы делового поведения и их роль в деятельности учреждения.
14. Основные правила поведения на работе.
15. Деловая беседа как вид делового общения.
16. Визитные карточки и их использование.
17. Основные этикетные требования к деловому стилю профессионала.
18. Этнокультурные особенности делового этикета.
19. Невербальные средства общения и деловой этикет.
20. Этикет делового письма.
21. Комплимент в деловом этикете.
22. Особенности телефонных переговоров.
23. Этикетные требования к интонационному оформлению высказывания.
24. Барьеры делового общения.
25. Конфликты и пути их преодоления.

5.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

В рамках освоения дисциплины предусмотрены следующие формы текущего контроля: опрос, доклад, тест, индивидуальное собеседование.

Формы диагностики	Методические указания	Основной учебный результат
----------------------	-----------------------	----------------------------------

Опрос	Устный опрос – форма текущего контроля, предполагающая под руководством преподавателя групповое обсуждение достаточно широкого круга проблем. Как форма контроля, опрос позволяет преподавателю в сравнительно небольшой срок выяснить уровень знаний студентов целой группы по данному разделу курса. Требования к опросу: овладение студентами навыком обобщения изученных тем лекционного курса и научной литературы; умение оперировать научными терминами и понятиями; умение аргументировать своё мнение, тем самым представлять глубину, осознания и усвоения материала.	Демонстрация понимания, коммуникация
Индивидуальное собеседование	Целью индивидуального собеседования является выяснение объема знаний студента по определенной теме или конкретной проблеме. В ходе собеседования преподаватель оценивает степень усвоения историко-литературного и теоретического материала; уровень знакомства с научными исследованиями; умение делать обобщающие выводы. Индивидуальное собеседование может проводиться на основе конспектов лекций, конспектов и выдержек из учебной и научно-исследовательской литературы. Конспектирование предполагает письменную фиксацию информации, в виде краткого изложения основного содержания научного текста. Целью конспектирования является составление записи, позволяющей студенту с нужной полнотой восстановить полученную из научного источника информацию. Эффективной формой является составление тезисного конспекта, представляющего собой кратко сформулированные основные мысли изучаемого материала.	Отбор, обработка и воспроизведение информации
Доклад	Доклад как форма текущего контроля предполагает 10-минутное выступление студента на заранее подготовленную тему. Доклад направлен на формирование навыка убедительного и краткого изложения своих мыслей в устной форме. При написании доклада необходимо: изучить наиболее важные и актуальные научные работы по выбранной теме; проанализировать изученный материал с выделением наиболее значимых с точки зрения раскрытия темы доклада фактов, мнений и научных положений; обобщить изученные источники и логически выстроить материал доклада в форме развёрнутого плана: вступление (формулировка темы доклада, определение места рассматриваемой проблематики среди других научных проблем и подходов), основная часть (изложение материала в форме связного, последовательного, доказательного повествования), заключение (подведение итогов, формулировка выводов) и список литературы.	Критическое мышление, способность к формулировке самостоятельных суждений
Тест	Длина тестового задания может варьироваться от 20 до 25 тестовых заданий. Суммарное время тестирования – не более 45 минут. На выполнение одного тестового задания отводится 1-3 минуты. Предусмотрены следующие формы	Демонстрация знания

	тестовых заданий: закрытые тесты – с одним или несколькими выбором, открытые тесты, тесты на установление правильной последовательности, тесты на соответствие.	
--	---	--

Требования к шкале оценивания зачета с оценкой

Использование балльной системы оценивания позволяет проанализировать качество и результативность обучения каждого студента. Общий балл формируются на основе суммарных показателей текущего контроля и итогов промежуточной аттестации. В результате контроля текущей аудиторной, самостоятельной работы и промежуточной аттестации по дисциплине студент может набрать до 100 баллов.

Максимальное количество баллов, которое может набрать студент в течение семестра за текущий контроль, равняется 70 баллам.

Максимальная сумма баллов, которые студент может получить на зачете с оценкой, равняется 30 баллам.

Максимальное количество баллов по дисциплине - 100 баллов

Шкала оценивания зачета с оценкой

Баллы	Критерии оценивания
30 баллов	Полное усвоение материала, умение выделить главное, сделать обобщающие выводы, исчерпывающее, грамотное и ясное изложение, умение применить свои знания на практике, творческий репродуктивный уровень усвоения материала, полные ответы на дополнительные вопросы.
25 баллов	Умение выделять главное, делать выводы, грамотное изложение материала, отсутствие неточностей, умение применять свои знания на практике, знание основных понятий литературоведения, ответы на дополнительные вопросы.
15 баллов	Общее знание основного материала, неточная формулировка основных понятий, умение применить свои знания на практике с допущением ошибок, затруднения при ответе на дополнительные вопросы, затруднения при необходимости сделать выводы по теме.
5 баллов	Фрагментарные знания по дисциплине, допущены грубые ошибки при ответе, затруднения при ответе на дополнительные вопросы, затруднения при необходимости сделать выводы по теме.

Итоговая шкала выставления оценки по дисциплине

Итоговая оценка по дисциплине выставляется по приведенной ниже шкале. При выставлении итоговой оценки преподавателем учитывается работа магистранта в течение всего срока освоения дисциплины, а также баллы на промежуточной аттестации.

Баллы, полученные студентом по текущему контролю и промежуточной аттестации	Оценка в традиционной системе
81 – 100	отлично
61 - 80	хорошо
41 - 60	удовлетворительно
0 - 40	неудовлетворительно

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Основная литература

1. Лавриненко, В.Н. Деловая этика и этикет: учебник и практикум для академического бакалавриата / В.Н. Лавриненко, Л.И. Чернышова, В.В. Кафтан; под ред. В.Н. Лавриненко, Л.И. Чернышовой. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 118 с.
2. Воителева, Т.М. Русский язык и культура речи [Текст]: учебник для вузов / Т.М. Воителева, Е.С. Антонова. — 4-е изд., стереотип. — М.: Академия, 2016. - 400с.
3. Русский язык и культура речи [Текст]: учебник для вузов / Гойхман О.Я., ред. — 2-е изд., доп. — М.: Инфра-М, 2013. — 240 с.

6.2. Дополнительная литература

1. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений: Учебное пособие. — М.: Финансы и статистика, 2004.
2. Дорошенко В.Ю., Зотова Л.И., Лавриенко В.Н. Психология и этика делового общения. — изд. 5-е, перераб., доп. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2006.
3. Казакова, О.А. Практикум по культуре речевого общения на русском языке. Грамматика и чтение: учебное пособие для академического бакалавриата / О.А. Казакова, Т.Б. Фрик. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 163 с. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/31DA09E7-0E30-4946-953D-85340DFFBB3A#page/1>
4. Кузнецов И.Н., Деловое общение. Деловой этикет: Учебное пособие для студентов вузов. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005.
5. Культура речи и деловое общение: учебник и практикум для академического бакалавриата / В.В. Химик [и др.]; отв. ред. В.В. Химик, Л.Б. Волкова. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 308 с. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/32E0CAD2-3095-45F1-AF3B715A9FB30630#page/1>
6. Макаров Б.Ф., Непогода А.В. Деловой этикет и общение: Учебное пособие для вузов. — М.: Юстицинформ, 2006.
7. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: Учебное пособие. — СПб., 2005.
8. Русский язык и культура речи: учебник и практикум для академического бакалавриата / В.Д. Черняк [и др.]; под ред. В.Д. Черняк. — 3-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 363 с. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/18123737-25B1-4814-A50DCA80986AA535#page/1>
9. Стернин, И.А. Практическая риторика [Текст]: учеб. пособие для вузов / И.А. Стернин. - 8-е изд., стереотип. — М. : Академия, 2014. — 272с.
10. Формановская Н.И. Культура общения и речевой этикет. — М.: ИКАР, 2005.
11. Чернышова, Л.И. Этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для академического бакалавриата / Л.И. Чернышова. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 161 с. – Режим доступа: <https://biblioonline.ru/viewer/F50417C3-D600-42D3-B36F-56E988BFF598#page/1>
12. Шеламова Г.М. Этикет деловых отношений: Учебное пособие. — М.: Академия, 2008.

6.3. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Электронно-библиотечные системы (ЭБС)

<http://www.ebiblioteka.ru> – «ИВИС». Ресурсы East View Publication;

<http://znanium.com> – Znanium.com;

<http://www.biblioclub.ru> – Университетская библиотека он-лайн;

www.studentlibrary.ru – ЭБС «Консультант студента»

<http://www.bibliorossica.com> – ЭБС «БиблиоРоссика»

Электронно-библиотечная система Лань <https://e.lanbook.com>

ООО «Электронное издательство Юрайт» <https://urait.ru>

Электронно-образовательные ресурсы (ЭОР)

<http://www.ruscorpora.ru/> Национальный корпус русского языка

<http://cyberleninka.ru/> – Научная электронная библиотека

<http://www.rsl.ru/ru/root3489/all> – Российская государственная библиотека

www.nlr.ru – Российская национальная библиотека

<http://inion.ru/> - ИНИОН РАН

<http://www.dissercat.com/> Электронная библиотека диссертаций

<http://www.philology.ru> – «Русский филологический портал»;

<http://www.feb-web.ru/> – «Фундаментальная электронная библиотека»

<http://elibrary.ru> – «Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU».

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы магистрантов

8. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Лицензионное программное обеспечение:

Microsoft Windows

Microsoft Office

Kaspersky Endpoint Security

Информационные справочные системы:

Система ГАРАНТ

Система «КонсультантПлюс»

Профессиональные базы данных:

fgosvo.ru – Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования

pravo.gov.ru - Официальный интернет-портал правовой информации

www.edu.ru – Федеральный портал Российское образование

Свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства

ОМС Плеер (для воспроизведения Электронных Учебных Модулей)

7-zip

Google Chrome

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, курсо-

вого проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованные учебной мебелью, доской, демонстрационным оборудованием;

- помещения для самостоятельной работы, укомплектованные учебной мебелью, персональными компьютерами с подключением к сети Интернет и обеспечением доступа к электронным библиотекам и в электронную информационно-образовательную среду.