

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

«Российский государственный гуманитарный университет»

(ФГБОУ ВО «РГГУ»)

ИСТОРИКО-АРХИВНЫЙ ИНСТИТУТ

Факультет архивоведения и документоведения

Кафедра документоведения, аудиовизуальных и научно-технических архивов

ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

46.04.02 Документоведение и архивоведение

Код и наименование направления подготовки/специальности

Информационно-документационное обеспечение управления

Наименование направленности (профиля)/ специализации

Уровень высшего образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очная, заочная*

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2022

Деловой этикет

Рабочая программа дисциплины

Составитель(и):

К.и.н., доцент кафедры документоведения, аудиовизуальных и научно-технических архивов Л.Р. Париева

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры ДАиНТА

№ 10 от 18 марта 2022 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1	Пояснительная записка	4
1.1	Цель и задачи дисциплины	4
1.2	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций.....	4
1.3	Место дисциплины в структуре основной образовательной программы.....	5
2	Структура дисциплины	5
3	Содержание дисциплины.....	6
4	Образовательные технологии.....	7
5	Оценка планируемых результатов обучения	8
5.1	Система оценивания	8
5.2	Критерии выставления оценки по дисциплине.....	9
5.3	Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	11
6	Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	12
6.1	Список источников и литературы	12
6.2	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».....	13
6.3	Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы.....	13
7	Материально-техническое обеспечение дисциплины	13
8	Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	14
9	Методические материалы	16
9.1	Планы семинарских занятий.....	16
9.2	Методические рекомендации по подготовке письменных работ.....	22
	Аннотация дисциплины (модуля)	24

1 Пояснительная записка

1.1 Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины – подготовка выпускника, владеющего нормами делового этикета, как совокупности правил, принципов и конкретных форм общения.

Задачи дисциплины:

- изучение истории этикета,
- овладение элементами речевой культуры, современными нормами делового общения, требованиями к поведению и имиджу человека в сфере бизнеса.

1.2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
ПК-6. Способен осуществлять организационное, документационное и информационное обеспечение деятельности руководителя организации	ПК-6.1. Использует знания правовых и организационных основ управления, основ документной лингвистики, правил русского языка, делового этикета, современных методов поиска и обработки информации для обеспечения профессиональной деятельности	<i>Знать: правовые и организационные основы управления, основы документной лингвистики, правила русского языка, деловой этикет</i> <i>Уметь: применять современные методы поиска и обработки информации для обеспечения профессиональной деятельности</i> <i>Владеть: навыками обеспечения деятельности руководителя на основе знаний правовых и организационных основ управления, основ документной лингвистики, правил русского языка, делового этикета, современных методов поиска и обработки информации</i>
	ПК-6.2. Осуществляет сбор, обработку и анализ информации, составляет и редактирует тексты служебных документов с использованием современного программного обеспечения и офисной оргтехники	<i>Знать: правила составления и редактирования текстов служебных документов</i> <i>Уметь: собирать, обрабатывать и анализировать информацию, создавать форму ее представления</i> <i>Владеть: навыками работы с офисной оргтехникой и навыками использования современного программного обеспечения при осуществлении работы с информацией и подготовке служебных документов</i>
	ПК-6.3. Участвует в проведении конференционных мероприятий, документирует деятельность коллегиальных органов, организует прием посетителей, планирует рабочее время руководителя, использует современное программное обеспечение и офисную оргтехнику для подготовки служебных документов	<i>Знать: порядок проведения конференционных мероприятий, нормативную базу в сфере обеспечения коллегиальной деятельности</i> <i>Уметь: организовать проведение конференционных мероприятий, документировать деятельность коллегиальных органов, использовать современное программное обеспечение и офисную оргтехнику</i> <i>Владеть: навыками организации приема посетителей, планирования рабочего времени руководителя</i>

1.3 Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина (модуль) «Деловой этикет» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений блока дисциплин учебного плана.

Для освоения дисциплины (модуля) необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин и прохождения практик: «Философия», «Русский язык и культура речи», «Организационно-документационное обеспечение деятельности руководителя».

В результате освоения дисциплины (модуля) формируются знания, умения и владения, необходимые для прохождения производственной и преддипломной практик, освоения дисциплин «Документационное обеспечение деятельности коммерческих организаций», «Кадровое делопроизводство», «Организация работы с обращениями граждан».

2 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч.

Структура дисциплины для очной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
2	Лекции	24
2	Семинары/лабораторные работы	36
Всего:		60

Объем дисциплины в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 48 академических часов.

Структура дисциплины для заочной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
2	Лекции	8

2	Семинары/лабораторные работы	16
	Всего:	24

Объем дисциплины в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 84 академических часов.

3 Содержание дисциплины

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1	Раздел 1. Введение	Предмет и задачи курса. Нормы нравственности, обычаи и традиции как основы этикета. Историческое развитие и национальная специфика. Применение норм этикета в различных ситуациях. Особенности делового этикета. Принципы делового этикета: этичность, экономичность, эффективность, консерватизм. Структура делового этикета. Анализ литературы по курсу.
2	Раздел 2. Психология общения и этикет.	Ситуации общения и этикет. Коммуникативный статус. Универсальные правила позитивного общения.
3	Раздел 3. Условия бизнеса.	Стратегия развития фирмы. Элементы имиджа фирмы: профессионализм и компетентность сотрудников, внедрение этических норм в управлении фирмой, надежность, имидж сотрудников, документационное обеспечение деятельности, дизайн. Этический кодекс фирмы. Требования делового этикета к служебным помещениям. Выбор цветового решения. Оформление служебных помещений.
4	Раздел 4. Имидж делового человека	Речевая культура. Речевой этикет. Элементы речевого этикета. Основные требования к деловому разговору. Основные логические законы и их применение в деловой речи. Выслушивание собеседника как психологический прием. Поведение с собеседниками различных психологических типов. Речевой этикет представления, обращения, комплимента, поздравления, прощания. Ведение дискуссий. Этапы принятия решений, завершение беседы. Невербальные средства общения. Манеры, мимика и жесты. Визитные карточки. Виды визитных карточек, требования к их оформлению, правила применения. Требования делового этикета к внешнему виду делового человека. Костюм деловой женщины. Вечерний туалет. Аксессуары. Макияж. Костюм

		делового мужчины. Подбор цветовой гаммы. Многофункциональность одежды.
5	Раздел 5. Служебный этикет	<p>Этикет в отношениях руководителя и подчиненных. Сотрудничество: факторы, способствующие рациональному взаимодействию. Этика приказа и просьбы, этика наказания, форма увольнения. Оптимизация служебного общения. Организация и проведение совещаний. Способы разрешения конфликтных ситуаций. Этикет руководителя. Этикет секретаря.</p> <p>Прием посетителей. Организация приема посетителей и правила общения с ними. Работа в приемной.</p> <p>Культура телефонных переговоров. Правила ведения делового телефонного разговора.</p>
6	Раздел 6. Бизнес-этикет.	<p>Коммерческие переговоры. Особенности ведения коммерческих переговоров: их стратегия и тактика. Поведение в неблагоприятной переговорной ситуации. Обслуживание переговоров.</p> <p>Международный протокол. Прием иностранных делегаций: подготовка к встрече, встреча, оборудование помещений для встреч иностранных делегаций. Особенности международных переговоров. Рекомендации к ведению переговоров с представителями разных стран. Подарки и сувениры в деловой сфере.</p> <p>Приемы и их организация. Виды приемов. Организация приемов. Выбор вида приема. Составление списка приглашенных. Приглашения и их рассылка. Порядок проведения приема. Презентации и их особенности.</p>

4 Образовательные технологии

№ п/п	Наименование раздела	Виды учебных занятий	Образовательные технологии
1	2	3	4
1.	<i>Раздел 1. Введение.</i>	<i>Лекция 1.</i> <i>Самостоятельная работа</i>	<i>Проблемная лекция</i> <i>Дискуссия</i>
2.	<i>Раздел 2. Психология общения и этикет.</i>	<i>Лекция 2</i> <i>Практическая работа 1</i> <i>Самостоятельная работа</i>	<i>Проблемная лекция</i> <i>Дискуссия</i> <i>Обсуждение докладов</i>

3.	Раздел 3. Условия бизнеса.	Лекция 3 Практическая работа 2 Самостоятельная работа	Проблемная лекция Дискуссия Обсуждение докладов
4	Раздел 4. Имидж делового человека	Лекция 4 Практическая работа 3 Самостоятельная работа	Проблемная лекция Дискуссия Подготовка к контрольной работе
5	Раздел 5. Служебный этикет	Лекция 5 Практическая работа 4 Самостоятельная работа	Проблемная лекция Дискуссия Обсуждение докладов
6	Раздел 6. Бизнес-этикет.	Лекция 6 Практическая работа 5 Самостоятельная работа	Проблемная лекция Дискуссия Обсуждение докладов Подготовка к контрольной работе

В период временного приостановления посещения обучающимися помещений и территории РГГУ для организации учебного процесса с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий могут быть использованы следующие образовательные технологии:

- видео-лекции;
- онлайн-лекции в режиме реального времени;
- электронные учебники, учебные пособия, научные издания в электронном виде и доступ к иным электронным образовательным ресурсам;
- системы для электронного тестирования;
- консультации с использованием телекоммуникационных средств.

5 Оценка планируемых результатов обучения

5.1 Система оценивания

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- опрос и участие в дискуссии на семинаре (темы 1-6)	5 баллов	35 баллов
- подготовка доклада	10 баллов	10 баллов

- контрольная работа на семинарском или практическом занятии (темы 4-6)	15 баллов	15 баллов
Промежуточная аттестация (письменный ответ на 2 вопроса)		40 баллов
Итого за семестр (дисциплину) зачёт		100 баллов

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	хорошо		C
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55			E
20 – 49	неудовлетворительно	не зачтено	FX
0 – 19			F

5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ A,B	«отлично»	<p>Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p>
82-68/ C	«хорошо»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		<p>профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>
67-50/ D,E	«удовлетворительно»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».</p>
49-0/ F,FX	«неудовлетворительно»	<p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p>

5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Контрольные вопросы для текущей и промежуточной аттестации

1. Практическое значение изучения правил делового общения.
2. Что такое этикет?
3. Разновидности этикета.
4. Особенности делового этикета.
5. Принципы делового этикета.
6. Психологические истоки этикета.
7. Ситуации общения и этикет.
8. Коммуникативный статус и его роль в построении модели поведения.
9. Патриархальные и демократические истоки этикета.
10. История западного этикета.
11. История восточного этикета .
12. Формирование норм служебного этикета в России .
13. Имидж фирмы и его элементы.
14. Требования этикета к организации служебного помещения.
15. Речевой этикет и его элементы.
16. Психологические приемы ведения деловой беседы.
17. Организация делового совещания.
18. Особенности поведения на коммерческих переговорах.
19. Культура общения с посетителями.
20. Культура телефонного разговора.
21. Факторы, способствующие благоприятному психологическому климату в коллективе.
22. Оптимизация служебного общения.
23. Культура переписки.
24. Способы разрешения конфликтных ситуаций.
25. Особенности международного протокола.
26. Подготовка к приему иностранных делегаций.
27. Специфика ведения международных переговоров.
28. Выбор вида приема.
29. Подготовка и организация приемов.
30. Особенности проведения презентации.
31. Специфика имиджа делового человека.

32. Женщина в деловом общении.

33. Костюм как элемент имиджа делового человека.

Примерная тематика докладов по курсу «Деловой этикет»

1. Элементы речевого этикета.
2. Истоки делового этикета.
3. Основные требования к деловому разговору.
4. Правила аргументации.
5. Культура телефонного разговора.
6. Требования этикета к деловой переписке.
7. Этикет в отношениях руководителя и подчиненных.
8. Прием посетителей.
9. Служебные взаимоотношения мужчины и женщины.
10. Особенности норм делового этикета для секретаря.
11. Организация и проведение коммерческих переговоров.
12. Специфика ведения переговоров с зарубежными партнерами.
13. Сувениры и подарки в деловой сфере.
14. Визитные карточки в деловой сфере.
15. Виды деловых приемов.
16. Специфика имиджа делового человека.
17. Костюм как элемент имиджа делового человека

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1 Список источников и литературы

Литература

Обязательная

Колесникова Н. Л. Деловое общение. Business Communication [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н. Л. Колесникова. - 5-е изд., стер. - М.: Флинта, 2012. - 152 с. - ISBN 978-5-89349-521-8. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/495986>

Деловое общение. Деловой этикет: Учеб. пособие для студентов вузов / Автор-составитель И.Н. Кузнецов. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017.- 431 с. - ISBN 978-5-238-01337-4. - Текст : электронный. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/1028716>

Дополнительная

Кузнецов И.Н. Деловое общение. - 7-е изд., пересм. - М.:Дашков и К, 2018. - 528 с.: ISBN 978-5-394-02951-6 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/411372>

Деловое общение: Учебное пособие / Деревянкин Е.В., - 2-е изд., стер. - М.:Флинта, Изд-во Урал. ун-та, 2017. - 48 с. ISBN 978-5-9765-3088-1 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/946644>

6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Сайт «Правила этикета» <http://etiquetterules.ru/>

Сайт «Этика: мораль, философия, религия» <http://ethicscenter.ru/>

Сайт «Деловой этикет» <http://delovoi-etiket.ru/>

Электронно-библиотечная система [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.znanium.com>

6.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

Доступ к профессиональным базам данных: <https://liber.rsuh.ru/ru/bases>

Информационные справочные системы:

- Гарант [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – М., сор. 2013. – Режим доступа: <http://www.garant.ru>.

- Консультант Плюс [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – М., сор. 2013. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.

7 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Аудитории для проведения лекций и семинарских занятий с техническими средствами обучения (мультимедиа-проектор (видеопроектор), экран (переносной или стационарный)), компьютерный класс для проведения лабораторных занятий.

1. Перечень ПО

№п /п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения
-------	-----------------	---------------	------------------------

			(лицензионное или свободно распространяемое)
1.	Adobe Master Collection CS4	Adobe	лицензионное
2.	Microsoft Office 2010	Microsoft	лицензионное
3.	Windows 7 Pro	Microsoft	лицензионное
4.	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
5.	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное
6.	Kaspersky Endpoint Security	Kaspersky	лицензионное
7.	Microsoft Office 2016	Microsoft	Лицензионное
8.	Zoom	Zoom	лицензионное

2. Перечень БД и ИСС

№п /п	Наименование
1	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Web of Science Scopus
2	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Журналы Cambridge University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis
3	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам Электронная библиотека Grebennikon.ru
4	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс, Гарант

8 Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
 - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;
 - обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
- письменные задания оформляются увеличенным шрифтом;
- экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

- для глухих и слабослышащих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
 - письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
 - экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
 - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;
 - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих:
 - в печатной форме увеличенным шрифтом;
 - в форме электронного документа;
 - в форме аудиофайла.
- для глухих и слабослышащих:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа.
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа;
 - в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих:
 - устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE;
 - дисплеем Брайля PAC Mate 20;
 - принтером Брайля EmBraille ViewPlus;
- для глухих и слабослышащих:
 - автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих;

- акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1;
 - компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

9 Методические материалы

9.1 Планы семинарских занятий.

Тема 2. Психология общения и этикет

Цель занятия: Обсудить на примере конкретных ситуаций возможные варианты общения, рассмотреть правила позитивного общения.

Форма проведения – практическое занятие.

Вопросы для обсуждения:

- Ситуации общения.
- Коммуникативный статус.
- Универсальные правила позитивного общения.

Задание 1

Предложите новую услугу своего рекламного агентства по телефону различным типам клиентам. Разыграйте ситуации в парах.

Задание 2

Вы звоните новому (старому) клиенту, потребности и вкусы которого вам неизвестны (известны). Вам необходимо:

- расположить к себе клиента;
- убедить его сделать заказ.

Задание 3

Вам необходимо напомнить о себе после продолжительного перерыва. Как вы построите беседу по телефону? Как беседа по телефону будет зависеть от типа партнера? Приведите две-три различные ситуации. Разыграйте их в парах.

Список источников и литературы:

Литература:

Колесникова Н. Л. Деловое общение. Business Communication [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н. Л. Колесникова. - 5-е изд., стер. - М.: Флинта, 2012. - 152 с. - ISBN 978-5-89349-521-8. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/495986>

Деловое общение. Деловой этикет: Учеб. пособие для студентов вузов / Автор-составитель И.Н. Кузнецов. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017.- 431 с. - ISBN 978-5-238-01337-4. - Текст : электронный. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/1028716>

Кузнецов И.Н. Деловое общение. - 7-е изд., пересм. - М.: Дашков и К, 2018. - 528 с.: ISBN 978-5-394-02951-6 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/411372>

Деловое общение: Учебное пособие / Деревянкин Е.В., - 2-е изд., стер. - М.:Флинта, Изд-во Урал. ун-та, 2017. - 48 с. ISBN 978-5-9765-3088-1 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/946644>

Тема 3. Условия бизнеса.

Цель занятия: Изучить составляющие имиджа организации, обсудить внедрение этических норм в деятельность организации.

Форма проведения – практическое занятие.

Вопросы для обсуждения:

- Элементы имиджа фирмы.
- Кадровая политика.
- Внедрение этических норм в деятельность сотрудников.
- Документационное обеспечение как элемент имиджа фирмы.
- Требования делового этикета к служебному помещению.
- Проблемы «открытого» офиса.

Список источников и литературы:

Литература:

Колесникова Н. Л. Деловое общение. Business Communication [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н. Л. Колесникова. - 5-е изд., стер. - М.: Флинта, 2012. - 152 с. - ISBN 978-5-89349-521-8. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/495986>

Деловое общение. Деловой этикет: Учеб. пособие для студентов вузов / Автор-составитель И.Н. Кузнецов. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017.- 431 с. - ISBN 978-5-238-01337-4. - Текст : электронный. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/1028716>

Кузнецов И.Н. Деловое общение. - 7-е изд., пересм. - М.:Дашков и К, 2018. - 528 с.: ISBN 978-5-394-02951-6 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/411372>

Деловое общение: Учебное пособие / Деревянкин Е.В., - 2-е изд., стер. - М.:Флинта, Изд-во Урал. ун-та, 2017. - 48 с. ISBN 978-5-9765-3088-1 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/946644>

Тема 4. Имидж делового человека. Речевой этикет.

Цель занятия: Изучить правила речевого этикета.

Форма проведения – практическое занятие.

Задание 1

Приведите примеры из личного опыта правильного и неправильного использования Ты- и Вы-общения в деловой коммуникации.

Задание 2

Ваш партнер по деловому общению неоправданно выбирает Ты-общение. Как вы будете себя вести? Какими этикетными формулами вы можете подчеркнуть дистанцию официального общения?

Задание 3

Какие формулы речевого этикета вы используете, чтобы обратиться:

- 1) к пожилому человеку, чтобы узнать, который час;
- 2) к секретарю директора, чтобы узнать решение по вашему заявлению;
- 3) к милиционеру, чтобы узнать, как проехать на выставку.

Задание 4

Какое обращение вы выберете в начале презентационной речи, если знаете, что гостями церемонии являются бизнесмены, политики, журналисты? Какое обращение уместно, когда вы обращаетесь к своим подчиненным? Как обратиться к секретарю в приемной директора? Как вы обратитесь к швейцару или официанту?

Задание 5

Составьте для себя визитную карточку. Познакомьтесь с деловым партнером, используя визитную карточку.

Задание 6

Познакомьте своего руководителя:

- 1) с прибывшим иностранным партнером;
- 2) с клиентом вашей фирмы.

Задание 7

Какие этикетные фразы вы используете для вежливой формы отказа:

- 3) принять предложение;
- 4) выслать новые каталоги;
- 5) принять посетителя.

Задание 8

Составьте текст поздравительной речи в честь годовщины деятельности организации.

Задание 9

Составьте текст поздравительного письма, адресованного директору фирмы, и сравните с поздравительными текстами, которые вы обычно адресуете своим близким (структура, выбор обращения, самоименование, поздравительные формулы).

Список источников и литературы:

Литература:

Колесникова Н. Л. Деловое общение. Business Communication [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н. Л. Колесникова. - 5-е изд., стер. - М.: Флинта, 2012. - 152 с. - ISBN 978-5-89349-521-8. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/495986>

Деловое общение. Деловой этикет: Учеб. пособие для студентов вузов / Автор-составитель И.Н. Кузнецов. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017.- 431 с. - ISBN 978-5-238-01337-4. - Текст : электронный. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/1028716>

Кузнецов И.Н. Деловое общение. - 7-е изд., пересм. - М.: Дашков и К, 2018. - 528 с.: ISBN 978-5-394-02951-6 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/411372>

Деловое общение: Учебное пособие / Деревянкин Е.В., - 2-е изд., стер. - М.: Флинта, Изд-во Урал. ун-та, 2017. - 48 с. ISBN 978-5-9765-3088-1 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/946644>

Тема 5. Служебный этикет. Требование делового этикета к внешнему виду и имиджу человека.

Цель занятия: Изучить требования этикета к внешнему виду и имиджу человека.

Форма проведения – практическое занятие.

Задание 1

Понаблюдайте за позами и жестами людей во время занятия, совещания, на остановке, перед началом спектакля, в транспорте. Сравните свою оценку внутреннего состояния объекта наблюдения с оценкой своего товарища. Обсудите отличия.

Задание 2

Попробуйте в течение 15 минут посмотреть латиноамериканский телесериал без звука и попытайтесь по жестам и позам героев понять, что происходит на экране.

Задание 3

В общении с друзьями приобретайте навыки подражания по позе и «отзеркаливанию» жестов. Наблюдайте за изменениями состояния собеседника.

Задание 4

Попробуйте определить настроение близкого вам человека, приняв его позу.

Задание 5

Разбейтесь на пары. Первые номера начинают рассказывать вторым о том, как они провели вчерашний день. У слушающих задание – в течение первых трех минут принять позу, подражающую позе рассказчика, и «отзеркалить» его жесты. Затем принять произвольную позу и перестать «отзеркаливать» партнера. Потом поменяйтесь ролями.

Задание 6

Попросите друг друга ответить на вопросы об особенностях вашего внешнего вида: манеры одеваться, походки, излюбленных поз, жестов, звучания голоса, выражения лица, взгляда, улыбки. Интересно было бы узнать, вызывает ли какие-нибудь ассоциации ваш образ с цветом, запахом, формой, движением, растением, животным, предметом. Какого литературного или киногероя вы ему напоминаете?

Задание 7

Группа помогает каждому найти ответы на следующие вопросы:

1. В чем особенности вашего имиджа? Насколько он приемлем в деловом мире?
2. Подумайте, что нужно сделать, чтобы ваш имидж способствовал успеху в деловом мире:
 - а) как улучшить внешнее впечатление;
 - б) какие деловые качества нужно приобрести, какие усовершенствовать, от каких недостатков характера необходимо избавиться.

Задание 8

Прочитайте предлагаемые рекомендации, продумайте варианты одежды для следующих деловых целей:

- самопрезентация,
- участие в деловом совещании,
- вечерний ужин с деловыми партнерами.

Рекомендации:

1. Самое важное правило – одеться соответственно. Изучите будущую аудиторию. У всех фирм есть свой код в одежде. Сотрудники крупной фирмы, связанной с бухгалтерским учетом и менеджментом, одеваются совсем иначе, чем небольшой компании звукозаписи. Людям нравятся те, кто выглядит похоже на них самих, поэтому приспособьте свой внешний вид к общему стилю своей будущей аудитории.

2. Приспосабливаться к стилю своей аудитории вовсе не значит жертвовать изяществом. Вы оскорбите их, если будете выглядеть неряшливо.

3. Вы можете ободрить аудиторию своим видом. Покажите, что вы уже преодолели все трудности и проблемы и что они тоже могут это сделать.

4. Если вы выступаете перед аудиторией противоположного пола, не перестарайтесь в своем желании уподобиться им. Женщина, одетая в женственный, хорошо сидящий костюм, выступая перед преимущественно мужской аудиторией, достигнет гораздо большего, чем в строгом мужском костюме в узкую полоску.

5. Никогда не позволяйте, чтобы ваша внешность превалировала над вашим выступлением. Аудитория собралась, чтобы услышать, что вы хотите сказать, а не увидеть, во что вы одеты. Если вы хотите показать себя как знатока в своем предмете, то вам скорее поможет одежда сдержанная и солидная, чем небрежная или очень эффектная.

6. Подготовка очень важна. Никогда не оставляйте решения, что же надеть, на последний вечер. Решите это немного раньше, чтобы все было подготовлено, выглажено и проверено заранее.

Список источников и литературы:

Литература:

Колесникова Н. Л. Деловое общение. Business Communication [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н. Л. Колесникова. - 5-е изд., стер. - М.: Флинта, 2012. - 152 с. - ISBN 978-5-89349-521-8. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/495986>

Деловое общение. Деловой этикет: Учеб. пособие для студентов вузов / Автор-составитель И.Н. Кузнецов. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017.- 431 с. - ISBN 978-5-238-01337-4. - Текст : электронный. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/1028716>

Кузнецов И.Н. Деловое общение. - 7-е изд., пересм. - М.:Дашков и К, 2018. - 528 с.: ISBN 978-5-394-02951-6 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/411372>

Деловое общение: Учебное пособие / Деревянкин Е.В., - 2-е изд., стер. - М.:Флинта, Изд-во Урал. ун-та, 2017. - 48 с. ISBN 978-5-9765-3088-1 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/946644>

Тема 6. Бизнес-этикет. Организация и проведение презентаций.

Цель занятия: Изучить требования к организации и проведению презентаций, подготовить и провести презентацию.

Форма проведения – практическое занятие.

Задания:

1. Выбор тематики презентации.
2. Подбор литературы по выбранной теме.
3. Подготовка доклада.
4. Подготовка иллюстративного материала.
5. Подготовка вопросов докладчику.
6. Подготовка рекламной продукции.

Рекомендуемые темы презентации:

1. Презентация основной образовательной программы по направлению обучения.

2. Презентация программного продукта АС ДОУ.
3. Презентация косметического продукта.
4. Презентация книги.

Тематика может быть предложена участниками игры.

Список источников и литературы:

Литература:

Колесникова Н. Л. Деловое общение. Business Communication [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н. Л. Колесникова. - 5-е изд., стер. - М.: Флинта, 2012. - 152 с. - ISBN 978-5-89349-521-8. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/495986>

Деловое общение. Деловой этикет: Учеб. пособие для студентов вузов / Автор-составитель И.Н. Кузнецов. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017.- 431 с. - ISBN 978-5-238-01337-4. - Текст : электронный. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/1028716>

Кузнецов И.Н. Деловое общение. - 7-е изд., пересм. - М.: Дашков и К, 2018. - 528 с.: ISBN 978-5-394-02951-6 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/411372>

Деловое общение: Учебное пособие / Деревянкин Е.В., - 2-е изд., стер. - М.: Флинта, Изд-во Урал. ун-та, 2017. - 48 с. ISBN 978-5-9765-3088-1 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/946644>

9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ

В процессе обучения студенты РГГУ выполняют разные виды письменных работ. Основными целями письменных работ в вузе являются:

- закрепление полученных знаний по специальности, применение этих знаний при решении профессиональных задач;
- развитие навыков ведения самостоятельной работы, овладение методиками и принципами самостоятельной исследовательской деятельности;
- формирование умения грамотно и логично излагать собранные научные данные и материалы собственной исследовательской деятельности.

Наиболее простая, но очень важная форма письменной работы в вузе — это контрольная работа. Она является обязательным элементом самостоятельной работы студента и, прежде всего, демонстрирует умение воспринимать и передавать информацию.

Этот вид письменной работы предусмотрен учебными планами подготовки бакалавров и на кафедре архивоведения предлагается в рамках изучения общих курсов и КПВ.

Также в процессе обучения студенту предстоит выполнение курсовых работ, которые формируют исследовательские навыки, развивают способности систематизации и осмысления уже существующего знания и направлены на самостоятельное решение некоторых теоретических или практических задач. Курсовая работа демонстрирует умение работать с источниками, использовать достижения современной науки (например, использовать достижения архивоведения, а также смежных наук и научных дисциплин), успешно решать поставленные задачи, обрабатывать и обобщать материал. Написание контрольной работы, подготовка и защита курсовой имеет ряд организационных и методических особенностей. Ознакомление с данными методическими рекомендациями поможет студентам правильно организовать свою учебную и научно-исследовательскую работу.

Общие требования к структуре и содержанию письменных работ

Важной формой самостоятельной работы студента является контрольная работа. Она предусмотрена для большинства дисциплин учебного плана, читаемых на кафедре архивоведения. Ее написание преследует цель углубленной проработки дисциплины.

Контрольная работа выполняется студентами в соответствии с тематикой, ежегодно утверждаемой кафедрой. Контрольная работа является элементом самостоятельной работы студентов, поэтому выбор темы предоставляется студенту.

До написания контрольной работы студент должен в целом ознакомиться с разделами курса, предусмотренными учебной программой.

Работа по написанию контрольной начинается с выявления и изучения источников и литературы по теме. По окончании сбора и изучения литературы и источников следует продумать план контрольной работы. Составление плана — важная часть работы над темой. План представляет собой перечень вопросов, отражающих содержание исследования. От того, насколько четко он продуман и построен, во многом зависит качество контрольной работы. В план целесообразно включить наиболее важные теоретические и практические вопросы темы, которые при необходимости могут быть детализированы. Как правило, рабочий вариант плана должен быть развернутым, что облегчает работу над темой.

В окончательном варианте план может быть дан в сокращенном виде, но обязательным условием при этом является отражение в нем основных вопросов, рассматриваемых в контрольной работе. Составленный план должен найти отражение в оглавлении к контрольной работе. Работа должна включать титульный лист, оглавление, введение, основную часть, состоящую из нескольких разделов или параграфов, заключение, список источников и литературы. Во введении необходимо кратко раскрыть значение и актуальность изучаемого вопроса (темы), назвать основные задачи работы, ее

хронологические рамки, обосновать структуру, дать краткий обзор источников и литературы по теме. Обзор источников и литературы не должен сводиться к перечислению использованного автором нормативного материала и опубликованных статей. В нем следует дать анализ источников и литературы. В зависимости от объема и целевого назначения работы, обзор источников и литературы может быть представлен отдельным параграфом или разделом в основной части работы.

Основная часть контрольной работы должна быть изложена в соответствии с планом, освещать состояние и содержать анализ рассматриваемых вопросов с учетом современного уровня развития теоретических знаний и опыта практической работы архивных учреждений в этой области.

При раскрытии той или иной темы студент должен стремиться подробно и глубоко изложить круг вопросов, входящих в нее. По мере рассмотрения материала отдельные положения контрольной работы следует иллюстрировать примерами из литературы и, по возможности, из практики работы конкретных архивов с обязательными ссылками на литературу и источники. В заключении контрольной работы необходимо подвести итоги теоретической и практической разработки вопросов. Список источников и литературы представляет собой перечень использованных работ по теме, в котором указываются фамилии и инициалы автора (авторов), название работы, место, время ее опубликования и страницы.

Аннотация дисциплины (модуля)

Дисциплина (модуль) реализуется на факультете архивоведения и документоведения кафедрой документоведения, аудиовизуальных и научно-технических архивов.

Цель дисциплины (модуля) – подготовить специалиста, владеющего нормами делового этикета, как совокупности правил, принципов и конкретных форм общения.

Задачи:

- изучение истории этикета,
- овладение элементами речевой культуры, современными нормами делового общения, требованиями к поведению и имиджу человека в сфере бизнеса.

Дисциплина (модуль) направлена на формирование следующих компетенций:

ПК-6.1. Использует знания правовых и организационных основ управления, основ документной лингвистики, правил русского языка, делового этикета, современных методов поиска и обработки информации для обеспечения профессиональной деятельности;

ПК-6.2. Осуществляет сбор, обработку и анализ информации, составляет и редактирует тексты служебных документов с использованием современного программного обеспечения и офисной оргтехники;

ПК-6.3. Участвует в проведении конференстных мероприятий, документирует деятельность коллегиальных органов, организует прием посетителей, планирует рабочее время руководителя, использует современное программное обеспечение и офисную оргтехнику для подготовки служебных документов.

В результате изучения дисциплины студент должен знать:

- о нормах нравственности, традициях, обычаях как основах этикета;
- правила поведения в различных ситуациях общения;
- требования делового этикета к организации и оформлению офиса.

В результате изучения дисциплины студент должен уметь:

- создавать представление о себе как о компетентном и высококультурном партнере по бизнесу;
- внедрять этические нормы в управление организацией;

В результате изучения дисциплины студент должен обладать навыками:

- навыками проведения деловых бесед, совещаний и переговоров;
- навыками формирования имиджа делового человека;
- навыками выполнения представительских функций.

По дисциплине (*модулю*) предусмотрена промежуточная аттестация в форме *зачета*.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетные единицы.