

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Кабардино-Балкарский государственный
университет
им. Х.М. Бербекова» (КБГУ)**

**СОЦИАЛЬНО-ГУМАНИТАРНЫЙ ИНСТИТУТ
Кафедра организации работы с молодежью**

СОГЛАСОВАНО
Руководитель образовательной
программы _____ М.Р.Захохова
« » _____ 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор института
_____ М.С. Тамазов
« » _____ 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.01.04 «Этикет и протокол в технологиях урегулирования
конфликтов».**

Направление подготовки
39.03.03 Организация работы с молодежью
(код и наименование направления подготовки)

Профиль подготовки
Технологии конфликтменеджмента в молодежной сфере
(наименование профиля подготовки)

Квалификация (степень) выпускника
Бакалавр

Форма обучения
очная

Нальчик 2024

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Этикет и протокол в технологиях урегулирования конфликтов» / сост. Апажева С.С. – Нальчик: КБГУ, 2024. – 38 с.

Рабочая программа дисциплины предназначена для преподавания студентам очной формы обучения по направлению подготовки 39.03.03 Организация работы с молодежью, 7 семестр, 4 курс.

Рабочая программа составлена с учетом федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки

39.03.03 Организация работы с молодежью

(код и наименование направления подготовки)

утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 05.02.2018 г. № 77, зарегистрированного в Минюсте России 28.02.2018 г. №50181 (с изменениями и дополнениями, N 1456 от 26.11.2020) и «Положением о рабочей программе дисциплины (модуля) по образовательным программам высшего образования в КБГУ» (Приказ №164 от 21.03.2019 г.).

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ.
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП.
3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.
4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ.
5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.
- 5.1 СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ.
- 5.2 РАЗДЕЛЫ ДИСЦИПЛИНЫ И МЕЖДИСЦИПЛИНАРНЫЕ СВЯЗИ С ОБЕСПЕЧИВАЕМЫМИ ДИСЦИПЛИНАМИ.
- 5.3 РАЗДЕЛЫ (МОДУЛИ) И ТЕМЫ ДИСЦИПЛИН И ВИДЫ ЗАНЯТИЙ.
6. ПЕРЕЧЕНЬ СЕМИНАРСКИХ, ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ И ЛАБОРАТОРНЫХ РАБОТ.
7. ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ ПРОЕКТОВ (РАБОТ) (ПРИ НАЛИЧИИ)
8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:
 - А) ФЕДЕРАЛЬНЫЕ ЗАКОНЫ И НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ;
 - Б) ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА;
 - В) ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА;
 - Г) ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ;
9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.
10. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ.
11. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА. (ОС).

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Студенты должны овладеть знаниями в области делового этикета и протокола, необходимых для делового общения, выработать навыки коммуникативных практик, позволяющих грамотно и всесторонне подходить к разрешению проблем будущей профессиональной деятельности. Эти знания основаны как на накопленном человечеством нравственно-культурном историческом опыте, раскрывающем безусловную ценность человеческой личности, так и на освоении современных мировых стандартов использования технологий и норм делового общения.

Цель дисциплины заключается в том, чтобы дать студентам всесторонние знания об основах этических знаний и протокола, генезисе этикетных норм делового общения, их отношении к эстетике и философии, о развитии предмета дисциплины, ее функций, категориального аппарата, специфике современных технологий делового общения в сфере профессиональной деятельности.

Задачи дисциплины:

- Выявить и показать связь фундаментальной («большой») этики как философской дисциплины, получившей развитие уже в античной культуре, и этикета делового общения как малой, или прикладной этики, концептуально оформившейся лишь в последние десятилетия.
- Дать понимание ценности знания правил служебной, управленческой, профессиональной этики и соответствующих ей технологий и протокола делового общения, необходимого для освоения повседневных норм поведения деловых людей, структуры и специфики современной деловой коммуникации.
- Развить у студентов самостоятельность мышления и поведения при решении проблем в деловых отношениях, раскрыть смысл деловой обязательности, справедливости, вежливости, свободы и ответственности в сохранении и развитии нравственной культуры, моральных и правовых норм профессионального общения. Сформировать практические навыки и подходы к различным сложным, критическим или конфликтным ситуациям.
- Способствовать приобретению студентами практических навыков, конкретизации понимания роли этической науки в развитии цивилизации, умению использовать знание структуры, форм и методов деловых взаимоотношений.
- Привить студентам навыки использования общечеловеческих принципов, принятых в деловом мире мировых стандартов и категориального аппарата в анализе нравственно-деловых проблем современности.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП:

Дисциплина «Деловой этикет и протокол» закладывает мировоззренческие и методологические основы культуры нравственного и делового поведения и мышления студента. Дисциплина «Этикет и протокол в технологиях урегулирования конфликтов» к курсам по выбору вариативной части

Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению «ОРМ» квалификации (степени) бакалавр.

Вместе с тем этикет и протокол в технологиях урегулирования конфликтов предполагает *следующие требования к входным знаниям, умениям и компетенциям студента:*

- умение студента самостоятельно и критически осуществлять анализ ситуаций, знакомство с содержательными аспектами социально-гуманитарных наук и этических концепций. Изучение дисциплины предполагает опору на уже имеющиеся у студентов знания, умения и компетенции в области гуманитарных знаний и коммуникативных навыков, приобретенных в средней школе. Но для их развития знаний, полученных в курсе «Этикет и протокол в технологиях урегулирования конфликтов» необходимо освоение таких дисциплин как «Культурология», «История», «Философия», для которых данная дисциплина является предшествующей.

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах (УК-5)

Индикаторы достижения универсальной компетенции

ИУК-5.1. Отмечает и анализирует особенности межкультурного взаимодействия (преимущества и возможные проблемные ситуации), обусловленные различием этических, религиозных и ценностных систем;

ИУК-5.2. Предлагает способы преодоления коммуникативных барьеров при межкультурном взаимодействии

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- предмет и основные проблемы дисциплины «Этикет и протокол в технологиях урегулирования конфликтов»;
- теоретические основы делового общения, его нормы и средства;
- особенности вербальной и невербальной деловой коммуникации;
- историю становления этики и этикета делового общения;
- категориальный аппарат философской этики и ее прикладной части – делового этикета и протокола;
- основные функции дисциплины;
- ключевые принципы делового этикета;
- ключевые актуальные нравственные проблемы управленческой, и профессиональной жизни современной России и зарубежных стран;
- этические, этикетные нормы и протокол, принятые в современном деловом сообществе, их ценность и назначение.

Уметь:

- грамотно пользоваться коммуникативной культурой и культурой этико-прикладного мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию деловой информации,
- правильно выбирать стратегию и тактику делового поведения;
- формулировать основные нравственные качества современной личности и нравственные требования к современной деловой культуре;
- использовать этически обоснованные принципы, структуры и технологии делового этикета и протокола в процессах коммуникации и их организации в своей профессиональной деятельности.

Владеть навыками:

- организации и проведения деловых бесед и переговоров;
- анализа основных этических категорий применительно к своей профессиональной деятельности;
- культуры этико-делового мышления и поведения;
- целенаправленного использования арсенала методов, требований, технологий, принятых в будущей профессии;
- анализа и разрешения конфликтных ситуаций;
- решения профессиональных задач с учетом нравственной самооценки человеческой личности;
- видения гуманистических перспектив развития делового этикета и протокола применительно к своей профессии.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	Всего часов / экзамен ных единиц	Семестры			
			7		
Аудиторные занятия (всего)	56		56		
В том числе:	-	-	-	-	-
Лекции	28	-	28	-	-
Практические занятия (ПЗ)	28	-	28	-	-
Семинары (С)	-	-	-	-	-
Лабораторные работы (ЛР)	-	-	-	-	-
Самостоятельная работа (всего)	61		61		
Вид промежуточной аттестации - экзамен	27		27	-	-
Другие виды самостоятельной работы	-	-	-	-	-
Общая трудоемкость 4 з.е.	144		144		
всего:				-	-
				-	-

5. РАЗДЕЛЫ (МОДУЛИ) И ТЕМЫ ДИСЦИПЛИН И ВИДЫ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекц.	Практ. зан.	Семин.	СРС	Всего
1.	Раздел 1. Деловой этикет и протокол, его предмет и роль в коммуникативной культуре	16	16		33	64
1.1	Тема 1. Деловой этикет и протокол в системе нравственной культуры	4	4		8	16
2.1	Тема 2. Предмет, структура и функции делового этикета и протокола	4	4		8	16
3.1	Тема 3. Развитие этикетных норм в европейской деловой культуре	4	4		9	16
4.1	Тема 5. Развитие делового этикета и протокола в России	4	4		8	16
П	Раздел 2. Основные принципы и нормы делового этикета и протокола.	16	16		58	97
1	Тема 6. Уважение, вежливость, деловая обязательность, социальная ответственность и справедливость	2	2		8	12
2	Тема 7. Внешний вид и имидж делового человека как основа коммуникации	2	2		8	13

3	Тема 8. Деловое общение и его формы	2	2		8	14
4	Тема 9. Этика и культура делового застолья	2	2		8	12
5	Тема 10. Этикетные нормы международного делового общения	2	2		8	14
6	Этика предупреждения конфликтных ситуаций	2	2		8	14
7.	Переговорный процесс как технология регулирования конфликтов.	4	4		10	18
	Экзамен			27		
	Всего	28	28	27	91	144

6. Содержание дисциплины

6.1. Содержание разделов и тем дисциплины

Раздел 1. Деловой этикет и протокол, его предмет и роль в коммуникативной культуре

Тема 1. Деловой этикет и протокол в системе нравственной культуры

Деловое общение как особая форма нравственной культуры общества, специфический способ духовно-практического освоения профессиональной и повседневной жизни человека и вид мировоззрения.

Причины социальной и культурной востребованности делового этикета и протокола, его принципов, идей, технологий деятельности в XX - начале XXI веков. Рост интереса к разработке и освоению этических кодексов в корпорациях, крупных кампаниях, фирмах как документах, закрепляющих стандарты поведения для сотрудников, формулирующих миссию, видение и ценности компании, нормы поведения для всех сотрудников, а также содержащих списки телефонов, куда можно обратиться в случае конфликтной ситуации. Эффективность практической деятельности комиссий по этическим вопросам на крупных отечественных предприятиях, в крупном и малом бизнесе. Роль менеджеров по персоналу в формировании нравственной культуры и микроклимата коллектива.

Неразрывность и органичность связи «малой» (прикладной) и «большой», (фундаментальной) этики, являющейся философской дисциплиной. Общечеловеческие нормы и ценности как основание требований делового

этикета и протокола, невозможность произвольной отмены или установления их принципов каким-либо указом или декретом. Категорический императив, сформулированный И.Кантом, как внутренний стержень этики деловых отношений.

Полифункциональность понятия «протокол». Протокол как совокупность правил, определяющих взаимодействия деловых партнеров, а также как официальный документ, составленный с целью письменно зафиксировать какие-либо объективные обстоятельства (ход собрания, совещания, деловых

Тема 2. Предмет, структура и функции делового этикета и протокола

Мораль и нравственность как универсальные регуляторы межличностных отношений, их специфическая конкретизация в деловых сословных, профессиональных и управленческих отношениях. Специфика осознания конкретных профессиональных и управленческих проблем через призму ответственности, долга, солидарности, совести, чести как предмет этики деловых отношений.

Целостность и автономность, смысл независимости пространства деловой этики, специфика отношения социальной или профессиональной группы к общечеловеческому началу культуры. Смысл независимости рыцарского этикета, этикета врачей, библиотекарей, экономистов или юристов.

Структура и нормы делового этикета и протокола, их органичная связь с традициями национальной культуры. Традиции русского купечества, меценатства и роль «честного слова».

Связь и различия категорий делового этикета и протокола с содержанием понятий «традиции» и «ритуал».

Основные функции делового этикета протокола: установление групповой идентичности, стандартизация поведения в разных обстоятельствах; функция регулятивная, познавательная, функции социализации и индивидуализации, приобщение к мировой, национальной и локальной культуре.

Специфика предмета делового этикета и протокола как прикладного этического знания, включенность в него принципов, норм и правил поведения, принятых в современном деловом мире, благодаря чему формируется доверие партнеров, взаимные обязательства по выполнению соглашений, учет взаимных интересов. Формальное и неформальное в деловом этикете.

Тема 3. Развитие этикетных норм в европейской деловой культуре.

Современный деловой этикет и соответствующий ему протокол как результат длительного исторического развития морали, нравственного поведения и практики деловых контактов. Особенности процесса формирования правил и оснований сословно-корпоративного поведения и общения, форм отношения групп и народов друг к другу, к самим себе и к внешнему миру. Разработка норм делового общения как форма обретения своего самосознания, мировоззрения, прояснения целей и ценностей, отражение социального статуса.

Постоянное изменение норм деловых коммуникаций в ходе исторического развития; медленный, постоянный отбор принципов и их фиксация в соответствующих кодексах, служащий регуляции социальных отношений как внутри сословий, так и между ними.

Архаические формы пра-этикета, слитность морали, этикета, ритуала и церемоний в условиях первобытной общины. Миф как форма жесткой регламентации всех форм поведения, нерасчлененность формы и содержания.

Специфика протокольных норм и делового поведения на Древнем Востоке. Выход общества за рамки родового строя, формирование классов и сословий как основа для появления различных форм их жестко фиксированного поведения. Стремление «красиво вести себя»: этический, эстетический и деловой аспекты. Роль узнаваемых другими правил поведения в обеспечении успеха в договорах, торговле, заключении различных союзов.

Устные и письменные формы этикета и протокола на Древнем Востоке. Приобретение письменными договорами статуса дипломатического или международного протокола. Древний Египет, его деловая культура. Первый письменный договор между фараоном Рамзесом II и хеттским царем Хаттушилем III в 1278 г до н.э., обмен аутентичными текстами. Первые книги и инструкции по правилам поведения. Появление послов и правил их нравственного и эстетического поведения. Торжественность приема послов. Правила поведения за столом на Древнем Востоке.

Античный мир и ранние пра-формы этики и этикета делового общения. «Одиссея» и «Илиада» как исторические источники, рассказывающие об обрядах, правилах и нормах нравственности и поведения. Гермес – покровитель послов и купцов, «жезлы Гермеса», сопровождение послов карточками – дипломами. Появление дипломатии. Обучение правилам хорошего тона и красивого поведения в Древней Греции на основе идеи «золотой середины» Аристотеля и соблюдения меры. Аристотель о правилах обходительности. Ориентация норм поведения на разумность, целесообразность, самостоятельность.

Древний Рим, особенности его культуры и «хороших манер». Нравственный образ благородного человека, героя и храброго воина, их забота о чести, стремление к почестям. Овидий и его работа «Искусство любить» как предостережение молодых людей от неумеренности и жадности. Формирование норм международного делового общения, торжественность отправки послов. Появление магистра церемониала – прототипа современного шефа протокола. Особенности празднеств в честь приема иностранных гостей, обмен подарками. Нарушение принципа «золотой середины» на пирах в императорском Риме. Постепенная формализация принципов и норм этики и этикета делового общения.

Тема 4. Развитие этикетных и протокольных норм в европейской деловой культуре

Европейское Средневековье, его христианская и деловая культура. Становление жестких социальных перегородок между различными сословиями и социальными группами, оформление новых правил поведения. Правила приема гостей в средневековом замке. Трактаты о поведении в Средневековой Европе. Педро Альфонсо и его «Дисциплина клерикалис».

Формирование рыцарского этикета в XI веке, его этики и эстетики как исторически первый опыт создания детально разработанного кодекса морали и всех форм поведения, следование которому – идеал жизни рыцаря. Игровой и нецелесообразный характер рыцарского этикета. Правила рыцарского поведения на турнирах, за столом, в общении, отношении к даме.

Культура эпохи Возрождения и характерные для нее принципы индивидуализма, достоинства, чести, стремление к славе, их нравственный смысл. Появление деловой культуры, протокольных норм, документации и правил их оформления.

Появление новых форм делового поведения и собственно этикета в Западной Европе XVI в. Этимология понятия «этикет». Появление при дворе Людовика XIV карточек-этикеток с прописанными правилами обхождения при дворе монарха. Сковывающий характер этикетных норм.

Формирование духовной культуры Нового времени, ее рационализм, технологичность. Этика деловых отношений как инструмент самоконтроля, сдерживания эмоций. Идея личности, ее уважения, свободы как основа формирования собственно этики деловых отношений.

Утилитарный характер этикета буржуазного общества. М.Вебер о роли этики в становлении капитализма по работе «Протестантская этика и дух капитализма». Особенности нравственных и этикетных норм аристократической деловой культуры.

Упрощение норм и ритуалов делового поведения в XIX веке, утрата утонченности и правил галантного поведения в деловом мире России, Европы и Америки. Рост феминистских движений, включение женщин в деловую жизнь. Демократизм и утверждение принципов равенства, прав личности, свободы. Вежливость делового человека.

Тема 5. Развитие делового этикета и протокола в России.

Национальная и региональная специфика формирования делового этикета и протокола в России и ее предпосылки.

Нравственная культура язычества древних славян, ее органичность и своеобразие. Становление этико-деловых отношений в Киевской Руси, особенности торговых и дипломатических связей. «Домострой» как обобщение правил ведения хозяйства, приема гостей, особенностей одежды, норм общения и своеобразия деловой этики в Древней Руси.

Петровские реформы как основа формирования нового этикета и вхождения в европейское деловое пространство. Заимствование принципов, форм и стандартов этики делового поведения европейцев.

Своеобразие этики деловых отношений в разных сословиях и социальных группах России XIX века. Дворянский этикет и его этические основания.

Особенности ассамблей и их этикетные правила. П.Левашов и его трактат «О первенстве и председательстве европейских государств и их министров» (1792) о церемониях приема послов. Купцы, их деловая культура и особенности речевого этикета. Мещане: этикет делового общения как лифт, помогающий поднять свой социальный статус. Крестьяне, их не показная и не поверхностная деловая этика, традиции повседневного труда и поведения, их корни в многовековой народной культуре.

Этика деловых отношений в советский период, внутренняя противоречивость ее содержания и формы. Высокий уровень деловой культуры менеджеров на предприятиях космической и военной промышленности. Недооценка знания этикетных норм и мировых стандартов делового общения в практике большей части руководителей. Осознание роли этики делового общения, освоения норм общения и соблюдения принятых требований, ритуалов и церемоний в конце XX века.

Современный деловой этикет и протокол как сложное многослойное образование, представленное требованиями современности и традициями.

Раздел 2 . Основные принципы и нормы делового этикета и протокола.

Тема 6. Уважение, вежливость, деловая обязательность, социальная ответственность и справедливость.

Понятие деловой среды, делового пространства. Структура, роль границ этого пространства, условия его проходимости. Требования к участнику деловой среды: знание и понимание принятого языка, доверие партнерам, внутренняя причастность к деловому миру, компетентность. Деловое пространство и его этика как форма создания психологического комфорта и защиты от конфликтных ситуаций, афер, инородных компонентов и подставных лиц. Формирование деловой репутации руководителей, фирм, компаний в конкретном пространстве. Этика деловых отношений как форма оценки отношений между партнерами, их соответствия требованиям среды, нормам, принятым в деловом мире. Рациональное и нерациональное в пространстве деловых отношений (например, почему хлеб нужно брать руками, а другие продукты вилкой).

Структура этики делового общения и ее основные принципы, выражающие смысл и задающие направления развития. Целесообразность принципов этики делового поведения, их эстетическая привлекательность. Объективность принципов этики деловых отношений, их независимость от желания, воли, настроения какой-либо группы или человека.

Уважение к человеческой личности. Соблюдение прав и понимание свободы делового партнера. Уважение и правдивость. Ценность снисходительности к слабостям и неточностям других, способность не играть на слабостях других людей. Умение прощать. Отсутствие самоуничижения, вызывающего сочувствие. Отсутствие «дешевых эффектов». Требование постоянного самовоспитания как условие уважения к партнеру.

Уважение и умение говорить комплименты. Требования к комплименту в деловом общении.

Вежливость. Тактичность и деликатность как важнейшие проявления вежливости. Связь тактичности с чувством меры, необходимым в деловом общении. Соблюдение этого принципа помогает: 1. не вызывать обиды или раздражения партнеров; 2. не проявлять интереса к личной жизни сотрудников, не быть назойливым, излишне любопытным; 3. не акцентировать внимание на ошибках других; 4. личная скромность, отсутствие самовосхваления. Вежливость и точность, умение ценить время другого человека, держать данное слово. «Точность – вежливость королей».

Этикет и политес. Политес (от франц. – вежливость), современный смысл и проявления. Вежливость – существенное дополнение, украшающее любые достоинства. Честерфилд в «Письмах к сыну» о непринужденной вежливости. Вежливость как выражение непринужденности.

Деловая обязательность. Деловая обязательность как один из ключевых принципов этики деловых отношений. Умение выполнять обещание, пунктуальность в договоренностях – условие участия в деловой жизни. Нарушения принципа деловой обязательности и проблема их моральной оценки в современной России и в мире. Противопоставление своих интересов интересам дела как основа необязательности.

Проявления деловой обязательности. Зависимость укрепления авторитета сотрудника, руководителя, организации, страны от обязательности выполнения заключенных соглашений.

Деловая обязательность как выражение профессионализма. Связь принципа деловой обязательности с принципами уважения и вежливости.

Социальная ответственность и справедливость. Зависимость экономических показателей деятельности сотрудника, фирмы, учреждения от защищенности и стабильности пространства этики деловых отношений. Социальная ответственность и справедливая оценка позитивных и негативных результатов, возникающих в современном обществе. Ответственность организации перед обществом.

Социальная ответственность и деятельность Советов директоров. Социальная ответственность и экологическая культура руководителя. Социальная ответственность в деятельности общественных организаций.

Традиции благотворительности и меценатства в реализации социальной ответственности современного бизнеса.

Доверие молодым специалистам, их повышение по служебной лестнице как одно из проявлений ответственности руководителя.

Справедливость как выражение правильности, целесообразности и нормы в деловых отношениях. Справедливость и проблема одобрения или осуждения деловым сообществом решений, программ, поведения деловых партнеров. Справедливость и вопросы вознаграждения за труд. Переживания несправедливых решений, их формы и следствия. Справедливость как выражение эффективности конкретной деловой среды. Справедливость как стимулирующий фактор в отношениях руководителя и подчиненных.

Тема 7. Внешний вид и имидж делового человека как основа коммуникации

Внешний вид как «визитная карточка» делового человека и необходимый компонент имиджа делового человека. Роль первого впечатления от встречи с коллегой или деловым партнером. Непростительность пренебрежения внешним видом, неаккуратности. Связь неопрятности и неорганизованности в работе.

Деловой костюм и основные требования к одежде в этике деловых отношений. Английский костюм XIX века - основа деловой одежды, принятой в современной культуре. Роль общей культуры, интеллигентности в формировании имиджа и умении носить деловую одежду. Костюм и галстуки. Костюм и носовые платки. Кольца, цепочки, браслеты. Требования к цвету и качеству делового костюма мужчин и женщин.

Общепринятые нормы и индивидуальный стиль и манера делового человека. Конкретизация и раскрытие принципов этики деловых отношений во внешнем виде и одежде: выражение уважения к коллегам, вежливости и деликатности. Согласованность внешнего образа с жестами и мимикой.

Новое звучание вечернего костюма в современной культуре. Появление после работы в баре или ресторане мужчины или дамы не в деловом, а вечернем костюме – знак того, что у них есть время, деньги и стремление выглядеть так, как подобает случаю. Черный или светлый фрак – новый способ доказательства влияния и значимости мужчины.

Неуловимое изящество как черта парадной одежды делового человека. Элегантность выходного костюма, необходимость соблюдения чувства меры.

Феномен моды и этикет. Требования к женской деловой одежде внешнему виду дамы. Повседневная и праздничная одежда.

Тема 8. Деловое общение и его формы.

Умение грамотно взаимодействовать и общаться с деловыми партнерами - основа успешной карьеры, способности располагать к себе партнеров по бизнесу, быть хорошим собеседником. Учет региональных и национальных традиций, мировоззрения собеседника в процессах деловых контактов и их форм. Необходимость в постоянном совершенствовании коммуникативной культуры делового человека.

Коммуникация и общение в деловых контактах: формальное и неформальное в деловых контактах. Этика деловых отношений как особый язык, который необходимо точно и адекватно понимать. Главный компонент этого языка – особая «речь» и ее нравственный смысл. Деловое общение – сложный многоплановый процесс установления и развития деловых контактов между организациями и отдельными людьми.

Структура делового общения и три ее компонента: коммуникативный, интерактивный, перцептивный. Содержательность и динамизм этой структуры и компонентов, необходимость ее развития.

Два основных вида деловой коммуникации – вербальный и невербальный. Использование слов – основа вербальной коммуникации. Мимика, жесты, тон, интонации, взгляды, расстояние между деловыми партнерами, рукопожатия – основа невербальной коммуникации.

Требования к речи в деловой коммуникации: ясность, точность, непротиворечивость, последовательность, отсутствие двусмысленностей. Функция вербальной коммуникации – отчетливо передать информацию, сведения, предложения, позволяющие плодотворно обсудить проблемы и предложения обеих сторон.

Функция невербальной коммуникации - установление эмоционального контакта с собеседником и его поддержка в течение всего процесса делового взаимодействия. Идентификация, эмпатия и рефлексия – механизмы установления взаимопонимания в деловых отношениях.

Психологические компоненты взаимопонимания – заражение, внушение, убеждение – в содержании этики деловых отношений, необходимость их учета на практике.

Возможность несовпадения и противоречивости в вербальной и невербальной коммуникации одного человека. Этика деловых отношений о том, как правильно «прочитать» мысли и состояние делового человека.

Рукопожатие, его роль в установлении деловых отношений, многообразие видов рукопожатий. Руки партнеров в одинаковом положении – самое демократичное рукопожатие. Пожатие обеими руками – выражение искренности, глубины чувств.

Мимические реакции и жесты, их роль, проявления и значения. Говорить со знанием дела, уверенно, неторопливо, без излишней эмоциональности, не терять спокойствия, не говорить свысока, амбициозно, но не заискивать, следить за голосом и интонациями – требования к тону в деловом разговоре.

Формы деловой коммуникации: деловая беседа, переговоры, совещания, публичные выступления, их специфика, требования к подготовке, рассаживанию за столом и проведению.

Прямой (непосредственный речевой контакт) и непрямой (посредством телефона, факса, посредника) тип деловой коммуникации и общения. Основные требования к деловому телефонному разговору.

Официальный прием, его особенности, приглашение и представление гостей, требования к одежде и внешнему виду, правила поведения.

Неофициальные мероприятия для деловых людей. Правила и этические нормы общения и поведения в театре, музее, во время отдыха и путешествий.

Целесообразность действий и установления взаимного доверия – цель делового общения.

Тема 9. Этика и культура делового застолья.

Застольный этикет, его символический смысл, повсеместность распространения и необходимость детального освоения. Связь деловых отношений с характером удовлетворения обычной потребности в пище. Традиции застольного этикета. Нравственно-символический смысл хлеба и

соли в русской культуре. Действа, ритуалы и процедуры, связанные с принятием пищи, у разных народов в древности: их функции и смысл. Ритуалы дележа пищи: нравственно-культурное значение. Коммуникация и общение, установление уважительных отношений и доверия как цель делового застолья.

Способы и формы подготовки, организации и проведения делового застолья. Правила приглашения и получения приглашения, ответа на него. Знание традиций и норм делового поведения приглашающей стороны.

Цветы – украшение стола. Правила вручения и получения цветов.

Правила рассаживания за столом с соблюдением принципов этики деловых отношений, учет социальных ролей и служебного статуса. Салфетки, Курение в деловом застолье.

Правила сервировки стола.

Банкеты как официальные мероприятия, их особенности, виды, правила организации и проведения. Специфика шведского стола для деловых людей.

Этика деловых отношений и поведения в ресторане.

Тема 10. Этикетные нормы международного делового общения.

Мировые стандарты этики деловых отношений XX века – основа современных контактов на внешнем рынке и коммуникаций с зарубежными партнерами. Необходимость знания национальных и психологических особенностей этики и этикетных норм в деловом общении. XX век как век формирования единого информационного делового пространства, его диалогов, полилогов, переговоров.

Визитная карточка – инструмент установления деловых контактов. Требования к содержанию, качеству и количеству визиток. Национальные отличия в отношении к визитным карточкам.

Уважение и вежливость в понимании стереотипов поведения, любимых тем разговоров, принципов деловых отношений зарубежных партнеров. Этикетные нормы и требования к внешнему виду в общении с зарубежными коллегами.

Подарки, их нравственно-символический смысл и традиции. Серьезность проблемы подарков для зарубежных партнеров. Правила преподнесения, вручения и принятия подарка.

Роль переводчика в этике деловых отношений. Деловая обязательность, уважение и тактичность в работе переводчика. Переводчик как необходимый партнер и «невидимка» в переговорном процессе.

Соблюдение и учет национальных стилей ведения переговоров – условие реализации совместных проектов.

Характерные особенности этики деловых отношений и стратегий переговорных процессов в западных странах: США, Германии, Франции и на Востоке: арабские страны, Китай, Япония, Израиль.

Тема 11. Этика предупреждения конфликтных ситуаций

Характеристика конфликта как социального феномена. Специфика предупреждения и разрешения конфликтов в организациях и сфере управления. Этические нормы реализации технологий управления конфликтами. Технологии прогнозирования, предупреждения и регулирования конфликтов. Нравственно – этические аспекты управления конфликтами.

Тема 12. Переговорный процесс как технология регулирования конфликтов. Организация переговорного процесса как основного метода регулирования конфликтов. Конструктивные и деструктивные принципы и модели организации переговорного процесса. Основные характеристики стандартных методов ведения переговоров. Методика «принципиальных переговоров», ее особенности, конструктивные начала и нравственноэтические принципы. Посредничество как способ урегулирования конфликта. Основные принципы деятельности посредника. Структура и механизмы посреднической деятельности. Менеджер как посредник. Требования, предъявляемые к личности посредника. Типы посредников. Проблема ответственности специалиста по работе с молодежью за социально-психологические исходы разрешенного и неразрешенного конфликтов. Психологические механизмы личностной самозащиты посредника в процессе ведения переговоров с субъектами конфликтного взаимодействия. Основные этические принципы посреднической деятельности в процессе урегулирования конфликтов.

7. Перечень семинарских, практических занятий

№ п/п	№ раздела и темы дисциплины	Наименование семинаров, практических и лабораторных работ	Оценочные средства	Формируемые компетенции
1	2	3	5	6
1.	1	Раздел 1. Деловой этикет и протокол, его предмет и роль в коммуникативной культуре		(УК-5)
2.	1.1	Деловой этикет и протокол как формы нравственной культуры (Дискуссия)	Разбор аргументов	

2.	2.1	Предмет, структура и функции делового этикета и протокола (контрольная работа)	Анализ результатов	
3.	3.1	Исторические предпосылки формирования делового этикета и протокола	Тест, презентация	
4.	4.1	Основные принципы делового этикета и протокола	Текущий контроль	
5.	5.1	Деловое общение и его формы	Тест,	
	II	Раздел 2. Основные принципы и нормы делового этикета и протокола.		(УК-5)
6.	6.2	Уважение, вежливость, деловая обязательность, социальная ответственность и справедливость	групповая дискуссия,	
7.	7.2	Этикет и протокольные нормы делового застолья	Презентация	
8.	8.2.	Дресс-код делового человека	Презентация	
9.	9.2	Деловой этикет и протокол в международных коммуникациях	групповая дискуссия,	
10	10	Этика предупреждения конфликтных ситуаций	Разбор аргументов	
11	11	Переговорный процесс как технология регулирования конфликтов.	разбор конкретных ситуаций,	

8. Примерная тематика курсовых проектов (работ) (при наличии)
Учебным планом не предусмотрено

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:
Основная литература

Матвеева, Л. В. Психология ведения переговоров : учеб. пособие для вузов / Л. В. Матвеева, Д. М. Крюкова, М. Р. Гараева. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 121 с. <https://www.biblio-online.ru/book/psihologiya-vedeniya-peregovorov-437418>

Митрошенков, О. А. Деловое общение: эффективные переговоры : практ. пособие / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 315 с.

<https://www.biblio-online.ru/book/delovoe-obshchenie-effektivnye-peregovory-431323>

Петрова, Ю. А. Золотые правила успешных переговоров [Электронный ресурс] : практическое пособие / Ю. А. Петрова, Е. Б. Спиридонова. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 115 с. <http://www.iprbookshop.ru/79625.html>

Трухачев, В.И. Международные деловые переговоры [Электронный ресурс] : учеб. пособие / В.И. Трухачев, И.Н. Лякишева, К.Ю. Михайлова. — Электрон. дан. — Москва : Финансы и статистика, 2014. — 400 с. <https://e.lanbook.com/book/69228>.

Стацевич, Е. Манипуляции в деловых переговорах [Электронный ресурс] : практика противодействия / Е. Стацевич, К. Гуленков, И. Сорокина. — Электрон. текстовые данные. — М. : Альпина Паблишер, 2016. — 150 с. <http://www.iprbookshop.ru/43687.html>

Ионин, Л. Г. Социология культуры : учебник для бакалавриата и магистратуры / Л. Г. Ионин. — 5-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 333 с. www.biblio-online.ru/book/57CF1DD4-EF4B-41A8-9E9B-D0772DA936F5.

Розин, В. М. Культурология : учеб. пособие для бакалавриата и магистратуры / В. М. Розин. — 3-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 410 с. www.biblio-online.ru/book/404FB102-2BB3-4F71-AE9C-2CF303A42DD7.

Специальная психология : учебник / Л. М. Шипицына [и др.] ; под ред. Л. М. Шипицыной. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 287 с. <https://www.biblio-online.ru/book/D846C04D-75FA-4F4B-90E6-5A5592D8EF59>

Боголюбова, Н. М. Межкультурная коммуникация в 2 ч. Часть 1 : учебник / Н. М. Боголюбова, Ю. В. Николаева. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 253 с. www.biblio-online.ru/book/5084084D-52A7-412C-BA78-507ED99DAA66.

Боголюбова, Н. М. Межкультурная коммуникация в 2 ч. Часть 2 : учебник / Н. М. Боголюбова, Ю. В. Николаева. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 263 с. www.biblio-online.ru/book/2B85F7B7-BF1D-4180-9118-D61B95EBA3D0.

в) программное обеспечение

Образовательные ресурсы Интернет-репозитория, в том числе КОПР, обзорные лекции, тестовые базы. - URL: <http://repository.vzfei.ru>. Доступ по логину и паролю.

д) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Издательский Дом ИНФРА-М» (доступ через Интернет-репозиторий образовательных ресурсов ВЗФЭИ). — URL: <http://repository.vzfei.ru>. Доступ по логину и паролю.

2. Федеральная ЭБС «Единое окно доступа к образовательным ресурсам». — URL: <http://window.edu.ru>. Доступ свободный. Интернет-репозиторий образовательных ресурсов ВЗФЭИ, который является специфично организованной ЭБС, дополнен развитой системой функций обучения. — URL: <http://repository.vzfei.ru>. Доступ по логину и паролю.

3. Электронные каталоги АИБС МАРК-SQL: «Книги», «Статьи», «Диссертации», «Учебно-методическая литература», «Авторефераты», «Депозитарный фонд». — URL: http://www.vzfei.ru/rus/library/elect_lib.htm. Доступ свободный.

4. Электронные каталоги АИБС МАРК-SQL. — URL: http://www.vzfei.ru/rus/library/elect_lib.htm.

5. Библиотека Российской Академии Государственной Службы при президенте РФ. — URL: www.rags.ru.

6. Электронная гуманитарная библиотека. — URL: www.gumfak.ru.

7. Научная библиотека Московского Государственного Университета им. М.В. Ломоносова. — URL: www.nbmgu.ru/search.

8. Этикет в современном мире.- URL:www.etiquette.ru

9. Понятие этикета URL:www.rambler.ru

10. Правила этикета в Европе URL:www.womakineurope.com

11. Определение этикета URL:www.glossary.ru

12. Подарки URL:www.etiket.net.ru

13. Невербальное общение URL:www.nonverbal.freest.org

14. Правила речевого этикета

URL:<http://www.krugosvet.ru/articles/66/1006651/1006651a1.htm>

10.Самостоятельное изучение разделов дисциплины

В качестве средств организации самостоятельной работы используются электронные учебники, компьютерные системы, тексты лекций и учебная литература.

На основании «Положения о порядке организации, контроля и оценки самостоятельной работы студентов», утвержденного Ректором КБГУ, по предмету разработаны методические указания по организации, контроля и оценки самостоятельной работы студентов.

Приводится характеристика всех видов и форм самостоятельной работы студентов, включая текущую и творческую/исследовательскую деятельность студентов.

Текущая СРС, направленная на углубление и закрепление знаний студента, развитие практических умений.

Текущая самостоятельная работа может включать следующие виды работ:

Самостоятельная работа по учебному плану распределяется следующим образом

Всего (час)	Плановая (час.)	Индивидуальная (час.)	Домашняя работа (час.)
97	-	42	55

Текущая и опережающая СРС, направленная на углубление и закрепление знаний, а также развитие практических умений заключается в:

- работе студентов с лекционным материалом, поиск и анализ литературы и электронных источников информации по заданной проблеме и выбранной теме контрольной работы (реферату),
- выполнении домашних заданий,
- переводе материалов из тематических информационных ресурсов с иностранных языков,
- изучении тем, вынесенных на самостоятельную проработку,
- изучении теоретического материала к индивидуальным заданиям,
- подготовке к экзамену,
- самостоятельной творческой работе (сбор и обработка материала к реферату).

В качестве *контрольной работы* студентам предлагается выполнить реферат. Реферат пишется на листах формата А4. Объем реферата должен быть не менее 18 страниц рукописного или печатного текста (размер шрифта 14 при компьютерном наборе текста), из них 3 страницы – оформление реферата в соответствии с нормами ГОС (1 стр. – титульный лист, 2 стр. – оглавление или план, последняя страница реферата – список использованной литературы).

Написание рефератов должно способствовать закреплению и углублению знаний, а также выработке навыков самостоятельного мышления и умения решать поставленные перед студентом задачи. Содержание выполненной работы дает возможность углубить уровень знания изучаемой проблемы, показать знание литературы и сведений, собранных студентом, выполняющим реферативные работы.

Существует определенная форма, которой должен придерживаться студент, выполняющий работу. Реферат должен иметь титульный лист, на котором на верхней части пишется название учебного заведения, кафедры, имя, отчество и фамилия студента, курс, группа, факультет, затем посередине название темы исследования, с правой стороны фамилия и инициалы, а также ученая степень и звание научного руководителя.

Внизу титульного листа – город и год написания работы.

Работа включает список литературы и оглавление.

Список литературы должен включать, главным образом, новейшие источники: действующие законы и нормативные акты, монографии, статьи,

учебники, другие первоисточники по проблемам дисциплины. Особое внимание уделяется периодической печати, которая отражает проблематику, затронутую в реферате.

При написании работы обязательны ссылки на используемые источники, статистические материалы, что придает работе основательность, научную ориентацию.

Объем работы должен быть в пределах печатного листа, что означает 18-24 страницы машинописного текста.

Реферат дает возможность не только убедиться в уровне знаний студентов по изучаемому предмету, но, что не менее важно, установить склонность студентов к научно-исследовательской работе. Рефераты могут быть представлены на конкурс НИРС университета или для участия в студенческих конференциях.

Самостоятельная работа творческого характера

	Содержание самостоятельной работы	Формы контроля
1.	Художественное творчество и проектирование личного и профессионального успеха.	Доклады, рефераты, обсуждения, письменные работы, эссе
2.	Этические проблемы и коммуникативная культура	
3.	Причины возникновения делового конфликта	
4.	Конфликты и правила этикета.	
5.	История формирования этикетной культуры.	
6.	Роль художественной среды в формировании общей и профессиональной культуры человека.	
7.	Толерантность и культура межнационального общения.	
8.	Национальные особенности этикета (делового этикета) (на примере стран Запада и Востока).	
9. 0	Этика и искусство, роль искусства в формировании молодого специалиста.	
10. 1	Этика и этикет государственной и муниципальной службы	
11. 3	Современные технологии урегулирования конфликтов в организациях	
12. 4	Этика предупреждения конфликтных ситуаций	
13. 5	Глобальные конфликты нового и новейшего времени	

Критерии оценки реферата

	Критерии	Показатели	Баллы (max)
1.	Новизна реферированного текста	<ul style="list-style-type: none"> – актуальность проблемы и темы; – новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; – самостоятельность суждений. 	20
2.	Степень раскрытия сущности проблемы	<ul style="list-style-type: none"> – соответствие плана теме реферата; – соответствие содержания теме и плану реферата; – полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; – обоснованность способов и методов работы с материалом; – умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; – умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы. 	30
3.	Обоснованность выбора источников	<ul style="list-style-type: none"> – круг, полнота использования литературных источников по проблеме; – привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.). 	20
4.	Соблюдение требований к оформлению	<ul style="list-style-type: none"> – правильное оформление ссылок на используемую литературу; – грамотность и культура изложения; – владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы; – соблюдение требований к объему реферата; – культура оформления: выделение абзацев. 	15
5.	Грамотность	<ul style="list-style-type: none"> – отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; – отсутствие опечаток, сокращений 	15

		слов, кроме общепринятых; – литературный стиль.	
--	--	--	--

11. Материально-техническое обеспечение дисциплины: Компьютеры, проекторы, интерактивная доска, библиотечный фонд, специализированная аудитория.

12.Образовательные технологии

Созданная в КБГУ Единая информационная образовательная среда позволяет внедрять в учебный процесс новые образовательные технологии. Внедрение локальных сетей в компьютерных классах и структурных подразделениях гарантирует современное информационное обеспечение, как на учебных занятиях, так и при подготовке к ним.

Аудиторная работа предполагает сочетание лекционных и семинарских (практических) форм обучения. Традиционное лекционное занятие выстраивается как монолог преподавателя и используется, преимущественно, для изложения теоретических вопросов курса (в том числе, обобщение отечественного и зарубежного опыта, анализ теоретических подходов и т.д.). Предусматривается использование технических средств обучения, наличие раздаточного материала. Другой формой лекционного занятия является «лекция-диалог» для проведения которой необходимо:

- а) объявить слушателям предварительно тему лекции-диалога и предоставить список рекомендуемой литературы;
 - б) поставить предварительно задачу анализа практического опыта слушателей;
 - в) разработать регламент проведения лекции-диалога и заранее ознакомить с ним слушателей. Регламент должен предусматривать максимальное количество слушателей, выступающих по каждому из рассматриваемых преподавателем вопросов, и время максимальное для каждого выступающего;
 - г) определить процедуру проведения преподавателем итогов лекции-диалога. Вопросы, рассматриваемые с помощью лекции-диалога, носят теоретический проблемно-ориентированный характер, предполагающий множественность точек зрения на анализируемый феномен. Для подготовки к данному виду деятельности могут быть использованы тексты из хрестоматии по курсу.
- Семинарские занятия для придания им практического характера предполагается проводить в форме дискуссии. Деловой обмен мнениями в ходе дискуссии на семинарском занятии обеспечивается тщательной ее подготовкой и умением преподавателя в соответствии с установленными правилами вести дискуссию. Для обсуждения приоритетными являются вопросы, связанные со спецификой отдельных программ социализации молодежи, эффективности используемых конкретных форм и методов с опорой на существующий опыт.

Практические занятия должны проводиться как выполнение заданий, потребность в которых задается типичными и достаточно вероятными ситуациями практической деятельности специалистов в сфере молодежной политики. Выполнение заданий, являющихся возможными моделями осуществления профессиональной деятельности, может проводиться в индивидуальной и групповой формах. Подготовка к практическому занятию с индивидуальными заданиями состоит, в основном, из разработки преподавателем самих заданий.

Примером такого задания может быть: Вспомните какую – либо критическую ситуацию из вашей жизни (например, разрыв отношений со значимым для вас человеком, проваленный зачет и т.п.). Перечислите все минусы пережитой вами ситуации. Затем представьте каждый из перечисленных минусов в виде приобретения, или в виде открывающейся новой возможности.

Задача тренинга – анализ имеющихся моделей поведения его участников и формирование навыков, соответствующих поставленным целям обучения. Целевые навыки, в т.ч. личностные навыки, отрабатываются с помощью различных упражнений, игр, заданий. Объем и диапазон преподаваемого на тренингах теоретического материала сравнительно невелик, но в ходе занятия полученные навыки должны быть полностью освоены слушателями. Опишите технологии помощи клиенту, оказавшемуся в подобной ситуации.

Самостоятельная работа слушателей программы предполагает изучение тем программы с помощью разработанного теоретического (лекционного) курса и практического курса (рабочей тетради). В дополнение к этому разрабатываются задания для самостоятельной работы, предполагающие освоение диагностических методик изучения поведения в ТЖС, проверочные (тестовые) материалы. Консультации слушателей в ходе выполнения самостоятельной работы осуществляются как в очной форме (в установленные дни и часы), так и через Интернет.

Современная компьютерная и презентационная техника позволяет внедрять новые формы обучения с использованием мультимедийных проекторов.

Значительное распространение в учебном процессе получила такая форма обучения как деловая игра с распределением ролей. Опрос в форме деловой игры, кроме глубоких и полных ответов, предполагает вовлечение студентов в активное обсуждение проблемы, а также приобретение навыков и умений строить правильно речь в споре и высказываться аргументировано, убедительно и уверенно. На семинарских занятиях используется метод дискуссий. В качестве нового элемента методики проведения занятий применяется метод «мозгового штурма», позволяющий повысить активность всех присутствующих на занятии.

Новой формой обучения является решение ситуационных задач в виде конкурсов. Эта форма способствует повышению мотивации к изучению дисциплин всей группой. Наиболее подготовленные студенты разрабатывают ситуационные задачи, которые предлагаются другим группам.

– проблемная лекция,

- лекция-визуализация,
- лекция-диалог,
- традиционные лекционные занятия,
- групповая дискуссия,
- метод малых групп,
- работа с учебным и научным текстом,
- деловая и ролевая игра,
- тестирование,
- разбор конкретных ситуаций,
- подготовка письменных
- аналитических работ.
-

13. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Использование рейтинговой системы сопровождается повышением мотивации студентов к освоению дисциплины за счёт более высокой дифференциации оценки их учебной работы.

Главным приоритетом модульного обучения с использованием рейтинговой оценки знаний являются:

- систематическая и интенсивная работа студента в течение всего учебного года;
- объективность оценки выполнения каждым студентом каждого учебного поручения;
- стандартность заданий и предъявление их всем студентам в одинаковых условиях.

Рейтинговая система даёт преподавателю новые возможности:

- контролировать ход усвоения каждым студентом и учебной группой изучаемого материала;
- своевременно вносить коррективы в организацию учебного процесса по результатам текущего рейтингового контроля;
- рационально планировать учебный процесс;
- точно и объективно определять итоговую оценку по дисциплине с учетом текущей успеваемости и зачета.

Курс обучения, охватывающий все темы рабочей программы дисциплины, разбивается на тематические разделы-модули, контроль по которым обязателен. Модуль совпадает с блоком тем учебной программы; в модуле определены цели и задачи изучения данного материала, а также умения и навыки, которые должен приобрести студент в процессе изучения данного раздела. При изучении каждой темы модуля проводится текущий контроль по следующим видам деятельности: коллоквиум, письменная контрольная работа, тестовый контроль, посещение лекций.

Состав и планирование в баллах рейтинговых контрольных мероприятий по дисциплине

Рейтинговые контрольные мероприятия					
1-я контр. точка	баллы	2-я контр. точка	баллы	3-я контр. точка	баллы
семинарские занятия	7	семинарские занятия	7	семинарские занятия	8
коллоквиум	7	коллоквиум	7	коллоквиум	7
тестирование	6	тестирование	6	тестирование	6
посещение	3	посещение	3	посещение	4
итого	23	итого	23	итого	24
Всего 70 баллов					

В соответствии с положением о балльно-рейтинговой системе в КБГУ в течение семестра студенты трижды проходят рубежную аттестацию: соответственно 1-я контрольная точка(5-6 недели семестра), 2-я – 11-12 недели и 3-я 10-17 недели. По итогам контрольных мероприятий студент может получить 7 баллов на семинарских занятиях, 7 баллов на коллоквиуме, 6 баллов на тестировании.

Вопросы к коллоквиуму 1-й рейтинговой точки

1. Предмет этикета деловых отношений.
2. Структура и функции этики и этикета деловых отношений.
3. Этика и этикет делового общения: связь и различия.
4. Причины социальной востребованности этики и этикета деловых отношений в XX веке.
5. Деловой этикет и протокол
6. Категорический императив И. Канта - основа этики деловых отношений.
7. Деловая, профессиональная, управленческая этика.
8. Этика деловых отношений, ее история и основные этапы становления.
9. Миф как форма регламентации поведения человека в древности.
10. Этика и этикет деловых отношений на Древнем Востоке.
11. Этика и этикет деловых отношений в эпоху античности.
12. Роль принципа «золотой середины» Аристотеля в этике деловых отношений.
13. Честь и достоинство в этике и нравственно-деловой культуре гуманистов эпохи Возрождения.
14. Формирование уважения и свободы в деловой культуре Нового времени.
15. Утилитаризм этики деловых отношений в XIX веке.
16. Специфика деловой этики в XX веке.
17. Этика деловых контактов в советскую эпоху.
18. Национальные особенности деловых отношений в русской культуре.
20. Развитие этики деловых отношений в России.
21. Характерные черты этики делового общения в современной России.
22. Основные принципы этики деловых отношений: общая характеристика и объективный характер.

23. Повседневный этикет и протокол деловых людей.
24. Стандарты этики международного общения в современном мире.
25. Визитная карточка.
26. Подарки и сувениры в международных деловых контактах.
27. Роль переводчика в международных переговорах.

Вопросы к коллоквиуму 2-й рейтинговой точки

1. Национальные стили и особенности делового общения в США, Германии, Франции.
2. Специфика восточного стиля и ее отражение в деловых отношениях.
3. Уважение к личности - исходный «пункт» и основа деловой этики.
4. Вежливость, тактичность, деликатность как условия успеха в деловом общении.
5. Свобода делового человека и проблема выбора самостоятельных решений.
6. Деловая обязательность.
7. Социальная ответственность делового человека перед обществом.
8. Зависимость экономических показателей от ответственности руководителя и сотрудников. Ответственность и бизнес.
9. Социальная ответственность общественных организаций.
10. Справедливость и целесообразность в деловых отношениях.
11. Внешний вид и имидж делового человека. Внешний вид как «визитная карточка» делового человека.
12. Роль первого впечатления. Деловой костюм и требования к нему.
13. Общепринятое и индивидуальное в одежде и манерах делового человека.
14. Костюм и украшения современного делового человека.
15. Деловое общение и его формы.
16. Коммуникация и общение в деловой жизни: формальное и неформальное.
17. Структура делового общения.
18. Основные виды деловых взаимодействий: вербальный и невербальный.
19. Требования к речи в деловой коммуникации.
20. Невербальный контакт: сущность, функции, многообразие проявлений.
21. Идентификация, эмпатия и рефлексия – механизмы установления взаимопонимания в деловых отношениях.
22. Внушение и убеждение в деловой культуре.
23. Рукопожатие и его роль в установлении деловых контактов.

Вопросы к коллоквиуму 3-й рейтинговой точки

1. Этика и культура делового застолья. Застольный этикет и его нравственный и символический смысл.
2. История делового застолья.
3. Подготовка к деловой встрече за столом.
4. Организация и проведение делового застолья.

5. Правила рассаживания за столом.
6. Банкет: его роль в деловой жизни, основные виды и правила поведения.
7. Характеристика конфликта как социального феномена.
8. Специфика предупреждения и разрешения конфликтов в организациях и сфере управления.
9. Этические нормы реализации технологий управления конфликтами.
10. Технологии прогнозирования, предупреждения и регулирования конфликтов.
11. Нравственно – этические аспекты управления конфликтами.
12. Организация переговорного процесса как основного метода регулирования конфликтов.
13. Конструктивные и деструктивные принципы и модели организации переговорного процесса.
14. Основные характеристики стандартных методов ведения переговоров.
15. Методика «принципиальных переговоров», ее особенности, конструктивные начала и нравственноэтические принципы.
16. Посредничество как способ урегулирования конфликта.
17. Основные принципы деятельности посредника.
18. Структура и механизмы посреднической деятельности.
19. Менеджер как посредник.
20. Требования, предъявляемые к личности посредника.
21. Типы посредников.
22. Проблема ответственности специалиста по работе с молодежью за социально-психологические исходы разрешенного и неразрешенного конфликтов.
23. Психологические механизмы личностной самозащиты посредника в процессе ведения переговоров с субъектами конфликтного взаимодействия.
24. Основные этические принципы посреднической деятельности в процессе урегулирования конфликтов.

14. Оценочные средства для промежуточной аттестации (экзамена):

1. Предмет этикета деловых отношений.
2. Структура и функции этики и этикета деловых отношений.
3. Этика и этикет делового общения: связь и различия.
4. Причины социальной востребованности этики и этикета деловых отношений в XX веке.
5. Деловой этикет и протокол
6. Категорический императив И. Канта - основа этики деловых отношений.
7. Деловая, профессиональная, управленческая этика.
8. Этика деловых отношений, ее история и основные этапы становления.

9. Миф как форма регламентации поведения человека в древности.
10. Этика и этикет деловых отношений на Древнем Востоке.
11. Этика и этикет деловых отношений в эпоху античности.
12. Роль принципа «золотой середины» Аристотеля в этике деловых отношений.
13. Честь и достоинство в этике и нравственно-деловой культуре гуманистов эпохи Возрождения.
14. Формирование уважения и свободы в деловой культуре Нового времени.
15. Утилитаризм этики деловых отношений в XIX веке.
16. Специфика деловой этики в XX веке.
17. Этика деловых контактов в советскую эпоху.
18. Национальные особенности деловых отношений в русской культуре.
19. Развитие этики деловых отношений в России.
20. Характерные черты этики делового общения в современной России.
21. Основные принципы этики деловых отношений: общая характеристика и объективный характер.
22. Повседневный этикет и протокол деловых людей.
23. Стандарты этики международного общения в современном мире.
24. Визитная карточка.
25. Подарки и сувениры в международных деловых контактах.
26. Роль переводчика в международных переговорах.
27. Национальные стили и особенности делового общения в США, Германии, Франции.
28. Специфика восточного стиля и ее отражение в деловых отношениях.
29. Уважение к личности - исходный «пункт» и основа деловой этики.
30. Вежливость, тактичность, деликатность как условия успеха в деловом общении.
31. Свобода делового человека и проблема выбора самостоятельных решений.
32. Деловая обязательность.
33. Социальная ответственность делового человека перед обществом.
34. Зависимость экономических показателей от ответственности руководителя и сотрудников. Ответственность и бизнес.
35. Социальная ответственность общественных организаций.
36. Справедливость и целесообразность в деловых отношениях.
37. Внешний вид и имидж делового человека. Внешний вид как «визитная карточка» делового человека.
38. Роль первого впечатления. Деловой костюм и требования к нему.
39. Общепринятое и индивидуальное в одежде и манерах делового человека.
40. Костюм и украшения современного делового человека.
41. Деловое общение и его формы.
42. Коммуникация и общение в деловой жизни: формальное и неформальное.

43. Структура делового общения.
44. Основные виды деловых взаимодействий: вербальный и невербальный.
45. Требования к речи в деловой коммуникации.
46. Невербальный контакт: сущность, функции, многообразие проявлений.
47. Идентификация, эмпатия и рефлексия – механизмы установления взаимопонимания в деловых отношениях.
48. Внушение и убеждение в деловой культуре.
49. Рукопожатие и его роль в установлении деловых контактов.
50. Этика и культура делового застолья. Застольный этикет и его нравственный и символический смысл.
51. История делового застолья.
52. Подготовка к деловой встрече за столом.
53. Организация и проведение делового застолья.
54. Правила рассаживания за столом.
55. Банкет: его роль в деловой жизни, основные виды и правила поведения.
56. Характеристика конфликта как социального феномена.
57. Специфика предупреждения и разрешения конфликтов в организациях и сфере управления.
58. Этические нормы реализации технологий управления конфликтами.
59. Технологии прогнозирования, предупреждения и регулирования конфликтов.
60. Нравственно – этические аспекты управления конфликтами.
61. Организация переговорного процесса как основного метода регулирования конфликтов.
62. Конструктивные и деструктивные принципы и модели организации переговорного процесса.
63. Основные характеристики стандартных методов ведения переговоров.
64. Методика «принципиальных переговоров», ее особенности, конструктивные начала и нравственноэтические принципы.
65. Посредничество как способ урегулирования конфликта.
66. Основные принципы деятельности посредника.
67. Структура и механизмы посреднической деятельности.
68. Менеджер как посредник.
69. Требования, предъявляемые к личности посредника.
70. Типы посредников.
71. Проблема ответственности специалиста по работе с молодежью за социально-психологические исходы разрешенного и неразрешенного конфликтов.
72. Психологические механизмы личностной самозащиты посредника в процессе ведения переговоров с субъектами конфликтного взаимодействия.
73. Основные этические принципы посреднической деятельности в процессе урегулирования конфликтов.

15. Оценочные средства (ОС): Компетенции: (УК-5);

15.1. Оценочные средства входного контроля:

Тест № 1

Регулировать человеческие отношения с точки зрения добра и зла - задача:

1. права;
2. морали;
3. науки;
4. традиций.

Тест № 2

Нормы поведения людей, на основе добра и зла, реализуемые внутренним убеждением людей - это:

1. религиозные нормы;
2. традиции и обычаи;
3. нормы морали;
4. правовые нормы.

Тест № 3

«Золотое правило» нравственности провозглашает принцип:

1. действуй, руководствуясь не личными интересами, а интересами общества;
2. живи сам и давай жить другим;
3. око за око, зуб за зуб;
4. не делай другому того, чего себе не желаешь.

Тест № 4

Совість можно интерпретировать как:

1. совокупность общечеловеческих ценностей;
2. ценности и идеалы, усвоенные индивидом;
3. способность ориентироваться в моральных принципах и поступать в соответствии с ними;
4. осознание личностью своих прав и свобод.

Тест № 5

Познание в отличие от общения:

1. всегда является проявлением человеческой активности;
2. может осуществляться как индивидуально, так и сообща;
3. способствует развитию личности;
4. основывается на чувственном восприятии и логическом мышлении.

15.2. Оценочные средства текущего контроля (тесты): Компетенции: (УК-5)

1. Как правильно следует начать писать деловое письмо:

- А. «Мой дорогой Мистер Р.»
- Б. «Дорогой Мистер Р.»
- В. «Привет Мистер Р.»
- Г. «С любовью »

2. Кто из служащих не получает чаевых:

- А. Менеджеры, гиды, работники гаража, водитель автобусов
- Б. Посыльные, носильщики,
- В. Водители такси, работники столовых, салонов красоты
- Г. Все указанные работники не получают чаевые

3. Можно ли сначала нарезать бекон ножом, а после взять пальцем:

- А. Да
- Б. Нет
- В. Только вилкой
- Г. Не знаю

4. Можно ли просить добавки пищи на официальных приемах:

- А. Нет, только в домашних званых обедах
- Б. Да
- В. Если приглашенных много, тогда некто не заметит
- Г. Не знаю

5. Как следует вести себя, если Вы хотите добавки?

- А. Надо нож и вилку оставлять на тарелки
- Б. Надо подать тарелку и держать нож и вилку в руках
- В. Взять самому, если даже блюдо стоит далеко от вас
- Г. Некогда нельзя просить добавки пищи

6. Как вежливо отказаться от блюда:

- А. «У меня аллергия»
- Б. «Я на диете»
- В. «В этом салате есть огурцы?»
- Г. «Нет, благодарю вас»

7. Какой из вариантов ответов верный?

- А. Бумажные салфетки можно сминать в шарик и бросить в чашку, стакан, тарелку, пепельницу
- Б. Можно вытереть лоб и шею
- В. Можно использовать для сморкания
- Г. Салфетку следует аккуратно сложить и класть рядом с тарелкой

8. При ошибке набранного номера?:

- А. «Кто это?»
- Б. «Какой это номер?»
- В. «Это номер 1234567?»
- Г. Вешать трубку не сказав, извините.

9. Можно ли надеть платье для коктейля.....?:

- А. Для обеда в ресторане
- Б. Для деловой встречи
- В. Для каждого дня
- Г. Такое платье следует одевать до полудня

10. Как следует себя вести, если вас оскорбили:

- А. Ответить обидчику тем же.
- Б. Подать в суд

В. Проигнорировать

Г. Толкнуть оскорбившего.

11. Можно ли одалживать дорогую вещь:

А. Такую ответственность не надо брать

Б. Нет

В. Да ,если потеряю то куплю

Г. Если временно взятая вещь будет повреждена, то можно возместить стоимость наличными

12. Как надо одеваться к деловой встрече?

А. Мини-юбка

Б. Классический стиль

В. Блузка с низким вырезом

С. Спортивная одежда

13. Как правильно должна сидеть женщина?

А. Слишком свободная поза

Б. На краешке стула, сумка на коленях

В. Ногу на ногу

Г. Прямо и свободно, сумку положить или поставить рядом

14. Как принято здороваться при деловых встречах?

А. Рукопожатием

Б. Поцелуй

В. Крепкое объятие

Г. Вообще не надо

15. Как должен одеваться мужчина при деловой встрече?

А. Костюм ярких цветов

Б. Спортивный стиль

В. Пиджак классический “английский”

Г. Рубашка и ремень должны быть видны

16. Какая черта, из ниже перечисленных, считается хорошей манерой?

А. Громко говорить

Б. Грубость

В. Проявление недоброжелательности к окружающим

Г. Скромность и сдержанность

17. Что, по вашему мнению, относится к принципу деловой этики?

А. Честность, порядочность и надежность

Б. Обман, не уважение

В. Делать то, что в Ваших интересах и не думать о партнерах

Г. Не знаю

18. Как себя следует вести в театре, на концерте, в кино?

А. Сидеть в верхней одежде и разговаривать с соседом

Б. Курить и мешать окружающим

В. Не шуметь, приходить до начала сеанса, не жевать, не сорить

Г. Как мне будет удобно, так, и буду делать!

15.3. Оценочные средства для самоконтроля:

Компетенции: (УК-5)

Варианты тестовых заданий:

1. Кем были реформированы правила этикета в России на основании кодекса поведения «Юности честное зерцало, или Показание к житейскому обхождению»?

- а) Иваном Грозным;
- б) Петром Первым;
- в) Екатериной Великой
- г) Александром 1

2. Кто автор доктрины «человеческих отношений»?

- а) Фредерик Тейлор;
- б) Дейл Карнеги;
- в) Элтон Мейо.
- г) Генри Форд

Какой из данных вопросов не является «открытым»?

- а) Вы готовы к участию в переговорах;
- б) Когда и где состоятся переговоры;
- в) Почему Вы не готовы к переговорам.

3. При каких средствах общения передается наибольший процент информации?

- а) при вербальных средствах;
- б) с помощью невербальных средств.

4. Какой стиль руководства предпочтителен в начальной фазе формирования коллектива и в экстремальных ситуациях?

- а) либеральный;
- б) демократический;
- в) авторитарный;
- г) смешанный.

5. Какое свойство не присуще деловому этикету?

- а) ранжирование
- б) консерватизм;
- в) эффективность.

6. Чтобы официант знал, что Вы закончили трапезу или больше есть не желаете, как для этого кладут нож и вилку?

- а) нужно положить нож и вилку крест на крест на тарелке;
- б) нужно положить нож и вилку параллельно на тарелке черенками в одну сторону;
- в) нужно положить нож и вилку на столе возле тарелки.

7. На официальном ужине у Вашей тарелки расположены по три ножа и по три вилки с каждой стороны от тарелки. Какими столовыми приборами начинают пользоваться после подачи первого по счету блюда?

- а) лежащими с дальнего края от тарелки;
- б) лежащими ближе к тарелке;
- в) на свое усмотрение, как удобно.

8. Что стоит на 2 месте по интенсивности окраски?

- а) пиджак;
- б) галстук;

в) сорочка.

9.Какова длина пиджака делового мужчины?

а) до запястья;

б) до первой фаланги большого пальца;

в) до конца пальцев руки.

10.Кто первым протягивает руку при приветствии?(два ответа)

а) старший по статусу - младшему;

б) женщина - мужчине, равному по статусу;

в) молодой работник – пожилому

16.Выполнение теста «Определение уровня коммуникабельности»

На предложенные вопросы отвечайте «да», «нет», «иногда».

1. Вам предстоит ординарная деловая встреча. Выбивает ли вас ее ожидание из колеи?

2. Не откладываете ли вы визит к врачу до тех пор, пока станет уже неумоготу?

3. Вызывает ли у вас смутение или неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании или т. п. мероприятии?

4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где вы никогда не были. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?

5. Любите ли вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?

6. Раздражаетесь ли вы, если незнакомый человек на улице обратится к вам с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на какой-либо вопрос)?

7. Верите ли вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?

8. Постесняетесь ли вы напомнить знакомому, что он забыл вернуть вам 1000 руб., которые занял несколько месяцев назад?

9. В ресторане или в столовой вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?

10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он. Так ли это?

11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была (в магазине, библиотеке, кассе кинотеатра). Предпочитаете ли вы отказаться от своего намерения, нежели встать в хвост и томиться в ожидании?

12. Бойтесь ли вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?

13. У вас есть собственные, сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры и никаких «чужих» мнений на этот счет вы не принимаете? Это так?

14. Услышав где-либо в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному вам вопросу, предпочитаете ли вы промолчать и не вступать в спор?

15. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?

16. Охотнее ли вы излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменном виде, чем в устной форме?

МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Минимально необходимый для реализации ОПОП перечень материально-технического обеспечения включает в себя: лекционные аудитории (оборудованные видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном и имеющие выход в сеть Интернет), помещения для проведения практических занятий (оборудованные учебной мебелью), компьютерные классы и др.

По дисциплине имеются презентации по отдельным темам курса, позволяющая наиболее эффективно освоить представленный учебный материал/

При проведении занятий лекционного типа, семинарских занятий используются:

лицензионное программное обеспечение:

- Продукты Microsoft (Desktop EducationALNG LicSaPk OLVS Academic Edition Enterprise) подписка (Open Value Subscription);
- Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security Стандартный Russian Edition;

свободно распространяемые программы:

- WinZip для Windows - программ для сжатия и распаковки файлов;
- AdobeReader для Windows – программа для чтения PDF файлов;
- Far Manager - консольный файловый менеджер для операционных систем семейства MicrosoftWindows.

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья созданы специальные условия для получения образования. В целях доступности получения высшего образования по образовательным программам инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья университетом обеспечивается:

1. Альтернативной версией официального сайта в сети «Интернет» для слабовидящих;
2. Присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;
3. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху – дублирование вслух справочной информации о расписании учебных занятий; обеспечение надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;
4. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, созданы материально-технические условия обеспечивающие возможность беспрепятственного

доступа обучающихся в учебные помещения, объекту питания, туалетные и другие помещения университета, а также пребывания в указанных помещениях (наличие расширенных дверных проемов, поручней и других приспособлений).

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ (ДОПОЛНЕНИЙ)

Приложение 1

в рабочую программу по дисциплине «Этикет и протокол в технологиях урегулирования конфликтов» по направлению подготовки 39.03.03 – Организация работы с молодежью на _____ учебный год

№п/п	Элемент (пункт) РПД	Перечень вносимых изменений (дополнений)	Примечание

Обсуждена и рекомендована на заседании кафедры ОРМ протокол № _____ от " ____ " _____ 20____ г.

Заведующий кафедрой _____