

БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

А.Л. Толстик

(подпись)

(фамилия)

7.2016

(дата утверждения)

Регистрационный № УД- 3228 / уч.

Деловой этикет

**Учебная программа учреждения высшего образования
по учебной дисциплине для специальности:**

1-21 05 06 Романо-германская филология

Учебная программа составлена на основе образовательного стандарта ОСВО 1-21 05 06-2013, учебного плана Д 21-084/уч. (дата утверждения 30.05.2013).

СОСТАВИТЕЛЬ:

И.В. Казакова, профессор кафедры теории литературы, доктор филологических наук

РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:

Кафедрой теории литературы БГУ (протокол № 9 от 03. 05 2016 г.);

Научно-методическим советом Белорусского государственного университета (протокол № 6 от 31. 05. 2016).

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Исторически мораль, а не право была первой формой регулирования отношений между людьми. Особое значение эта форма регулирования деловых отношений приобретает в демократическом обществе, обществе, в котором отсутствует тотальный контроль государства за хозяйственной и иной формой деятельности людей. Успехи человека в профессиональной сфере примерно на 80 процентов зависят от его умения общаться с людьми. Именно в этом контексте в предлагаемом курсе формируются и обосновываются основные принципы этики делового общения.

В настоящее время перед студентами вузов стоят две важные задачи: овладеть в полном объеме знаниями по выбранной специальности и уметь применить их на практике. Каждый выпускник вуза хочет стать успешным, добиться карьерного роста и т.д.

Умение вести себя с людьми надлежащим образом является одним из важнейших факторов, определяющих шансы добиться успеха в работе, в служебной или предпринимательской деятельности, в бизнесе.

Цель курса:

- ознакомить студентов с основными правилами делового и служебного этикета;
- научить слушателей курса умению общения в деловой и научной сферах.

Задачи курса:

- познакомить студентов с особенностями делового этикета;
- обучить правилам деловой переписки и культуры речи;
- ознакомить слушателей с основными деловыми стратегиями управления общением;
- помочь студентам освоить принцип реализации преимущества в контексте этики конкуренции;
- дать основы понимания особенностей служебного этикета.

Дисциплина входит в компонент учреждения высшего образования, цикл общенаучных и общепрофессиональных дисциплин, специализированный модуль 3.

Данная дисциплина имеет связи с такими дисциплинами как «Этика», «Психология», «Философия», «История» и другими.

Требования к уровню усвоения дисциплины

По итогам изучения дисциплины «Деловой этикет» студенты должны знать:

- сущность основных понятий делового этикета;
- психологические особенности, этические нормы и принципы делового общения;
- особенности делового общения в различных странах;
- основные приемы и правила общения;
- сущность, причины возникновения, виды, формулы и последствия конфликтов;
- основные правила бесконфликтного поведения ;
- виды коммуникаций;
- фазы делового общения;
- основные правила составления и ведения деловой документации;
- управленческие стратегии, основы тайм-менеджмента.

В результате изучения учебной дисциплины студенты должны **уметь**:

- осуществлять деловые отношения в соответствии с этическими нормами и принципами;
- выбирать способ поведения в конфликтной ситуации;
- анализировать различные профессиональные и деловые документы;
- правильно строить личностный карьерный рост;
- анализировать особенности развития деловой культуры в современном мире, ее состояние и перспективы в нашей стране;
- содействовать совершенствованию морально-психологического климата организации, правильному распределению рабочего времени.

Студенты должны **владеть**:

- комплексом современных деловых терминов и понятий;
- основными стратегиями управления и планирования;
- основными принципами делового общения в любой сфере деятельности.

Освоение учебной программы дисциплины «Деловой этикет» должно обеспечить формирование следующих **компетенций**:

АК-1. Уметь применять базовые научно-теоретические знания для решения теоретических и практических задач.

АК-4. Уметь работать самостоятельно.

АК-5. Быть способным порождать новые идеи (обладать креативностью).

АК-6. Владеть междисциплинарным подходом при решении проблем.

АК-7. Иметь навыки, связанные с использованием технических устройств, управлением информацией и работой с компьютером.

АК-8. Обладать навыками устной и письменной коммуникации.

АК-9. Уметь учиться, повышать свою квалификацию в течение всей жизни.

СЛК-1. Обладать качествами гражданственности.

СЛК-2. Быть способным к социальному взаимодействию.

СЛК-3. Обладать способностью к межличностным коммуникациям.

СЛК-4. Владеть навыками здоровьесбережения.

СЛК-5. Быть способным к критике и самокритике (критическое мышление).

СЛК-6. Уметь работать в команде.

СЛК-7. Логично, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь, использовать навыки публичной речи, ведения дискуссии и полемики.

ПК-3. Использовать в своей деятельности навыки педагогического (делового) общения.

ПК-4. Создавать и редактировать документы с учетом специфики деловой коммуникации.

ПК-8. Использовать в работе современные компьютерные методы сбора, обработки и хранения информации.

ПК-11. Пользоваться научной и справочной литературой на русском, белорусском и иностранных языках.

ПК-14. Организовывать работу малых коллективов исполнителей для достижения поставленных целей.

ПК-15. Взаимодействовать со специалистами смежных профилей.

ПК-16. Вести переговоры, разрабатывать контракты с другими заинтересованными участниками.

ПК-17. Готовить доклады, материалы к презентациям и представлять на них.

ПК-18. Использовать современные средства теле- и интернеткоммуникаций.

ПК-19. Осваивать и реализовывать управленческие инновации в профессиональной деятельности.

ПК-20. Осуществлять поиск, систематизацию и анализ информации по перспективам развития отрасли, инновационным технологиям, проектам и решениям.

ПК-21. Определять цели инноваций и способы их достижений.

ПК-22. Работать с научной, технической и патентной литературой.

Общее количество часов, которое отводится на изучение дисциплины для специальности 1-21 05 06 Романо-германская филология – 72 часа.

Количество аудиторных часов составляет 34 часа.

Форма получения высшего образования – очная.

Распределение аудиторного времени по видам занятий, курсам, семестрам:

22 часа – лекционные;

12 часов – практические.

Занятия по дисциплине проходят в 3-ем семестре.

Форма текущей аттестации по учебной дисциплине – зачет (в 3-ем семестре).

СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

1. Этикет и культура общения. История развития этикета

Этика и этикет делового общения. Понятие “этикет”. Практическое направление этики. Этикет как составная часть внешней культуры человека и общества.

Этикет в эпоху Античности. Этикет в эпоху Средневековья. Этикет Нового времени (XVIII – начало XX вв.). Современный этикет. Национальные особенности этикета.

2. Особенности делового этикета

Понятие делового общения. Шесть основных принципов деловых отношений. Разновидности делового общения. Методы влияния или воздействия на людей в деловой сфере.

3. Внешний вид делового человека и правила поведения в общественных местах

Одежда делового человека. Особенности делового стиля мужчин. Особенности делового стиля женщин. Жесты и движения.

Некоторые особенности застольного этикета. Нормы поведения делового человека в ресторане. Беседа за столом. Культура еды и питья.

Правила поведения в учреждениях, офисах, на улице. Использование мобильных телефонов. Манеры и формы общения деловых людей в общественных местах.

4. Национальные особенности делового этикета

Социокультурные, регионально-этнические особенности и их отражение в национальном деловом этикете. Европейские страны (Германия, Франция, Италия, Англия). Северная Европа. Израиль. США. Япония, Китай. Страны Ближнего Востока (Египет, Эмираты, Иран, Ирак). Необходимость знания фактических данных о стране: население, государственное устройство, климат, религия, валюта. Особенности национальных нравов и обычаев: нормы вежливости, особенности мимики, жестов, одежды. Нормы представительства в официальном учреждении, в фирме, в гостях. Особенности отношения к женщине.

5. Речевая коммуникация в профессиональной деятельности

Сущность и специфика речевой коммуникации. Речевой этикет, его социокультурные и региональные особенности. Вербальные и невербальные средства общения. Технологии невербального общения. Использование навыков речевой коммуникации в публичном выступлении. Правильность речи. Различие между письменной устной и письменной речью. Эмоциональность речи. Соотношение рационального и эмоционального в речи. Невербальные средства общения в публичном выступлении, их структура и роль в активизации внимания аудитории. Визуальная культура. Поза, жесты, мимика, интонация, их коммуникативная роль.

6. Стили общения в деловой сфере. Влияние личностных качеств на общение

Два основных стиля общения. Оптимальная комбинация позиций участников коммуникативного процесса. Конфликтный стиль. Мягкий стиль. Компромиссы, маневры позиций, конвенции. Различие в отношении к проблеме и в отношении к оппоненту. Императивы делового обсуждения.

Индивидуальные черты и качества личности. Нравственный характер деловых отношений. Типы темперамента. Воспитательная коррекция поведения.

7. Деловое общение. Групповые формы делового общения

Этикет деловой беседы. Различные формы группового обсуждения деловых (служебных) вопросов. Совещания и собрания. Совещание как форма делового управленческого общения. “Внешние” и “внутренние” правила организации и ведения совещания. Понятие “парламентской процедуры”. Состав участников совещания. Регламент. Подготовка документов на совещании и принятие решения. Логика совещания. Функции руководителя совещания (семь “управленческих глаголов”: организовывать, формулировать, активизировать, разрешать, примирять, дисциплинировать, резюмировать). Формула “стоимости совещания”. Особенности научно-практической конференции, интервью, “круглого стола”, пресс-конференции и др. форм диалога. Научно-практическая конференция, ее задачи и структура. Сочетание монологических и диалогических элементов. Доклад, организация и ведение прений, принятие рекомендаций. Интервью, его цели, подготовка и проведение. Импровизация и умение задавать вопросы. Виды вопросов в интервью. Такт интервьюера. «Круглый стол» как форма активизации участников общения. Тематика «круглых столов». Роли

участников: равенство и лидерство. Элементы дискуссии. Подведение итогов. Пресс-конференция и ее социальные функции. Умение отвечать на вопросы.

8. Этика и психология деловых бесед и переговоров

Что такое деловые переговоры? Деловая беседа. Этапы переговорного процесса. Многосторонние переговоры. Разновидности многосторонних переговоров. Тактика деловых переговоров. Вопросы как механизм управления ходом переговоров. Соблюдение партнерами этических норм и принципов во время переговоров. Протокол деловых переговоров. Общий ход протокола деловых переговоров. Особенности встречи деловых партнеров в различных ситуациях делового общения. Правила рассадки в автомобиле. Правила приветствий и представлений на деловых переговорах. Вручение визитных карточек. Порядок рассадки на деловых переговорах. Официальная и неофициальная рассадка. Преимущества принимающей стороны при официальном варианте рассадки. Протокол ведения переговорного процесса. Протокол организации «кофе-брейка» во время переговорного процесса.

9. Дипломатический протокол

Дипломатический протокол – инструмент дипломатии и международного общения. Соблюдение дипломатического протокола и этикета в практической работе во время политических и деловых переговоров. Использование протокола и этикета при встречах и проходах официальных делегаций, написании документов дипломатической переписки. Соблюдение правил дипломатического договора и этикета при посещении зарубежных государств, находясь на официальных приемах и других мероприятиях. Нормы дипломатического протокола и этикета, правил гостеприимства в установлении взаимовыгодных и дружественных отношений с представителями зарубежных государств, фирм и предприятий.

10. Профессиональная культура

Профессиональная культура – универсальная система, включающая профессиональные знания и ценности, которые в виде образцов и норм, принятых в конкретной профессиональной сфере, регулируют профессиональную деятельность. Социальные типы профессиональной культуры. Организационная культура предпринимательства. Понятие знака и символа в культуре. Ценностный аспект организационной культуры.

Основные элементы и особенности функционирования знаково-символической системы на предприятии. Создание имиджа фирмы как часть культуры деловых отношений. Культура управления в системе профессиональной культуры. Индивидуализм и корпоративность. Умение учиться. Работа в команде. Характеристики идеальной команды. Особенности профессиональной подготовки современного специалиста. Качества, необходимые современному деловому человеку.

11. Служебная этика

Нормы служебного общения. Трудности служебной коммуникации. Коммуникативные принципы оптимизации служебного общения. Методы коммуникативно-управленческого влияния. Этика государственной службы как единство профессиональной и управленческой систем. Требования к государственным служащим. Основные принципы этикета государственного служащего.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА

Специальность 1-21 05 06 романо-германская филология (английская филология, немецкая филология, французская филология, итальянская филология)

Номер раздела, темы, занятия	Название раздела, темы, занятия, перечисление вопросов для изучения	Количество аудиторных часов				Материальное обеспечение занятий (наглядные, методические пособия и др.)	Литература	Форма контроля знаний
		лекции	практические (семинарские) занятия	лабораторные занятия	руководимая самостоятельная работа студентов			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
	Всего аудиторных часов по дисциплине: 34 . Из них:	22	12					
1.	Этикет и культура общения. История развития этикета (2 часа)	2				Альбомы, фотографии	1, 2, 3, 13	Устный опрос
2.	Особенности делового этикета (2 часа)	2				Методический раздаточный материал	1, 8, 12, 16, 17, 18,	Письменный опрос

							19, 22, 23	
3.	Внешний вид делового человека и правила поведения в общественных местах (2 часа)	2				Электронная презентация	1, 3, 13	Письменный опрос
4.	Национальные особенности делового этикета (2 часа)	2				Альбомы, видеоматериал, электронная презентация	1, 8, 9, 12, 13, 17, 23	Электронные презентации
5.	Речевая коммуникация в профессиональной деятельности (2 часа)	2				Альбомы, видеоматериал	1, 2, 8, 9, 13	Письменный опрос
6.	Стили общения в деловой сфере. Влияние личностных качеств на общение (2 часа)	2				Видеоматериал, электронная презентация	1, 5, 9, 18, 23	Деловая игра
7.	Деловое общение. Групповые формы делового общения (2 часа)	2				Видеоматериал	1, 8, 9	Деловая игра
8.	Этика и психология деловых бесед и переговоров (2 часа)	2				Видеоматериал, электронная презентация		Деловая игра
9.	Дипломатический протокол (2 часа)	2				Видеоматериал, служебные документы	1, 2, 10, 14, 15, 19, 20	Письменное сообщение
10.	Профессиональная культура (2 часа)	2				Электронная презентация	1, 2, 4, 11	Устный опрос

11.	Служебная этика (2 часа)	2				Государственные и служебные документы	1, 2, 6, 13	Письменный опрос
12.	Деловые стратегии управления общением (2 часа)		2			Раздаточный материал	1, 2, 15, 22	Устный опрос
13.	Этика борьбы и конкуренции (2 часа)		2			Раздаточный материал	1,4, 10, 13	Устный опрос
14.	Основы тайм-менеджмента (2 часа)		2			Видеоматериал	1, 5, 17,19	Рефераты
15.	Основные правила трудоустройства (2 часа)		2			Раздаточный материал	1, 2	Письменное сообщение
16.	Особенности переписки с зарубежными и деловыми партнерами (2 часа)		2			Раздаточный материал	1, 2, 17, 21	Письменный опрос
17.	Специфика речей деловых людей для особых случаев (2 часа)		2			Аудиоматериал, видеоматериал	1, 2, 14, 16	Деловая игра

ИНФОРМАЦИОННАЯ ЧАСТЬ СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

Основная литература:

1. Кузнецов, И.Н. Этикет: учебное пособие / И.Н. Кузнецов. – Москва: ИНФРА, 2011. – 348 с.
2. Измайлова, М.А. Деловое общение: учебное пособие / М.А. Измайлова. – Москва: Дашков и К°, 2008. – 250 с.
3. Кузнецов, И.Н. Современный этикет / И.Н. Кузнецов. – Москва: Дашков и К°, 2009. – 494 с.
4. Лапина, С.В. Культура профессиональной деятельности: курс лекций / С.В. Лапина, Г. Ф. Бедулина; Академия управления при Президенте Республики Беларусь. – Минск: Академия управления при Президенте Республики Беларусь, 2007. – 111 с.
5. Основы делового общения: учебное пособие / Л.Г. Павлова; под редакцией Л.А. Введенской. Ростов-на-Дону: Феникс, 2009. – 311 с. – (Высшее образование).
6. Парфенцова, Е.В. Служебный этикет: пособие / Е.В. Парфенцова; Академия управления при Президенте Республики Беларусь. – Минск: Академия управления при Президенте Республики Беларусь, 2007. – 48 с.
7. Смирнов, Г.Н. Этика деловых отношений: учебник / Г.Н. Смирнов; Дипломатическая академия МИД России. – Москва: Проспект, 2008. – 178 с.
8. Шеламова, Г.М. Этикет делового общения: учебное пособие / Г.М. Шеламова. – Москва: Академия, 2007. – 187 с.
9. Коноваленко, М.Ю. Деловые коммуникации: учебник для студентов высших учебных заведений / М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко; Российский торгово-экономический университет. – Москва: Юрайт, 2013. – 468 с.

Дополнительная:

10. Котова, М.А. Обслуживание по протоколу / М.А. Котова. – Москва: Вече, 2007. – 238 с.
11. Кодекс делового поведения сотрудников компании. Деловой этикет в кратком изложении для сотрудников компании: книга для чтения / ООО «Центр Интернационал». – Минск: Образовательный центр компании «Zepiter», 2008. – 26 с.

12. Архангельская, М.Д. Бизнес-этикет, или Игра по правилам: правила, принципы, рекомендации / М.Д. Архангельская. – Москва: Эксмо, 2007. – 184, [1] с.
13. Современная энциклопедия этикета / [автор-составитель Л. Орлова]. Минск: Харвест, 2008. – 639 с.
14. Современный этикет. Деловой протокол / Э.Я. Соловьев. – Москва: Ось-89, 2008. – 207 с.
15. Соловьев, Э.Я. Современный этикет: деловой и международный протокол / Э.Я. Соловьев. – Москва: Ось-89, 2010. – 319 с.
16. Шейнов, В.П. Искусство управлять людьми / В.П. Шейнов. – Москва: АСТ. – Минск: Харвест, 2010. – 510 с.
17. 30 главных правил делового этикета / [автор-составитель Т.И. Ревяко]. – Москва: АСТ. – Минск: Харвест, 2007. – 94 с.
18. Хорст, Х. Деловой этикет для работы и карьеры: [перевод с немецкого] / Хорст Ханиш. – Москва: Омега, 2007. – 120 с.
19. Бэннет, К. Деловой этикет и протокол: краткое руководства для профессионала: [перевод с английского] / Кароль Бэннет. – Москва: СмартБук, 2008. – 95 с.
20. Деловой протокол и этикет. Практика применения: [справочник] / М.В. Бельдова, А.В. Рогова, Б.А. Шардаков. – Москва: Профессиональное издательство, 2008. – 187 с. – (Библиотека журнала «Секретарь-референт»; вып.1).
21. Документационное обеспечение делового общения: учебное пособие для студентов высших учебных заведений / Л.С. Коробейникова, О.М. Купрюшина; под редакцией Д.А. Ендовицкого. – Москва: Магистр, 2007. – 301 с.
22. Кукушин, В.С. Деловой этикет: учебное пособие: по специальностям «Менеджмент», «Социальная работа», «Референт-переводчик» / В.С. Кукушин. – Москва. – Ростов-на-Дону: МарТ, 2008. – 295 с.
23. Основы делового общения и дипломатии: учебно-методическое пособие / Т.И. Сосновская; Министерство образования Республики Беларусь, Учреждение образования «Белорусский государственный университет транспорта», кафедра «Философия, история и политология». – Гомель: БелГУТ, 2009. – 99 с.

ПЕРЕЧЕНЬ РЕКОМЕНДУЕМЫХ СРЕДСТВ ДИАГНОСТИКИ

Для контроля качества образования по дисциплине «Деловой этикет» используются следующие средства диагностики:

- устный опрос;
- рефераты;
- письменный опрос;
- письменное сообщение;
- оценивание на основе деловой игры;
- электронные презентации;
- устный зачет.

Оценивание результатов изучения дисциплины проводится в соответствии с критериями оценки и компетенций студентов, изложенными в письме Министерства образования Республики Беларусь №21-04-1/105 от 22.12.2003 г. и в соответствии с Положением о рейтинговой системе оценки знаний по дисциплине в Белорусском государственном университете (приказ ректора БГУ №382-ОД от 18.08.2015 г.).

ПЕРЕЧЕНЬ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

**Специальность 1-21 05 06 романо-германская филология,
дневная форма обучения**

Деловые стратегии управления общением (2 часа)

Принцип реализации преимуществ. Сущность этого принципа. Основные правила реализации преимущества. Лояльность и корректность форм проявления активной позиции. Основные законы управленческого общения. Барьеры общения: барьер отрицательных эмоций, барьер восприятия, барьер речи, барьер установки и т.д. Пять принципов достижения взаимопонимания в общении.

Этика борьбы и конкуренции (2 часа)

Особенности общения-конфронтации. Цели противоборства, исторические принципы борьбы. Этика и тактика борьбы в речевом общении.

Основы тайм-менеджмента (2 часа)

Время как ресурс человека. Природа времени. Время как ограниченный капитал и уникальный ресурс. Основные проблемы времени. Диагностика и

инвентаризация рабочего времени. Особенности планирования рабочего дня, текущей и перспективной работы. Основные законы управления временем.

Основные правила трудоустройства (2 часа)

Особенности составления резюме для устройства на работу. Правила поведения на собеседовании. Особенности составления пакета документов на иностранных языках.

Особенности переписки с зарубежными и деловыми партнерами (2 часа)

Необходимость формальной и неформальной переписки. Трафареты писем, поздравительных открыток, приглашений и ответов на них.

Специфика речей деловых людей для особых случаев (2 часа)

Выдвижение кандидатур. Церемония введения в должность, речь-благодарность вновь избранного лица. Речи в адрес вновь избранного. Пожелания. Речи на проводах (на пенсию). Выражение соболезнования. Поздравительные речи при вручении наград и памятных подарков.

**ПРОТОКОЛ СОГЛАСОВАНИЯ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
С ДРУГИМИ ДИСЦИПЛИНАМИ СПЕЦИАЛЬНОСТИ**

Название дисциплины, с которой требуется согласование	Название кафедры	Предложение об изменениях в содержании учебной программы по учебной дисциплине	Решение, принятое кафедрой, которая разработала учебную программу (с указанием даты и номера протокола)
Культура академической учебы	Кафедра риторики и методики преподавания	Нет	Утвердить. Протокол № _____ от _____ 2016
Риторика	Кафедра риторики и методики преподавания	Нет	Утвердить. Протокол № _____ от _____ 2016
История литературы страны изучаемого языка	Кафедра зарубежной литературы	Нет	Утвердить. Протокол № _____ от _____ 2016

**ИЗМЕНЕНИЯ И ДОПОЛНЕНИЯ К УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЕ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

на _____ / _____ учебный год

№№ п/п	Изменения и дополнения	Основание

Учебная программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры
(протокол № ____ от _____ 2016 г.)

Заведующий кафедрой

д.ф.н. профессор
(степень, звание)

(подпись)

Т.И. Шамякина
(инициалы, фамилия)

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета

д.ф.н профессор
(степень, звание)

(подпись)

И.С. Ровдо
(инициалы, фамилия)