

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Институт международных отношений
Высшая школа международных отношений и мировой истории



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности КФУ

Е. А. Турилова

17 февраля 2023 г.

подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

Деловой этикет

Направление подготовки: 46.03.02 - Документоведение и архивоведение

Профиль подготовки: Информационно-аналитическое сопровождение и организационное обеспечение архивной деятельности

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: заочное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2024

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО
2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий
 - 4.1. Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)
 - 4.2. Содержание дисциплины (модуля)
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)
7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)
12. Средства адаптации преподавания дисциплины (модуля) к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
13. Приложение №1. Фонд оценочных средств
14. Приложение №2. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
15. Приложение №3. Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программу дисциплины разработал(а)(и): старший преподаватель, к.н. Маслова Ю.В. (Кафедра отечественной истории и архивоведения, Высшая школа международных отношений и мировой истории), YVMaslova@kpfu.ru

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль), должен обладать следующими компетенциями:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-6	способность соблюдать нормы этики делового общения, в том числе в многонациональных коллективах
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен знать:

- этические основы современного этикета, историю становления и развития этикетных норм и правил поведения,
- основные принципы современного этикета,
- этикетные нормы и правила в деловом общении, правила поведения в общественных местах;
- методику правильного ведения деловой беседы, переговоров, служебного телефонного, делового совещания;
- правила заполнения и ведения деловой документации, правила заполнения визитных карточек;
- основные правила межличностного общения, факторы, определяющие имидж делового человека, эстетические требования к внешнему облику

Должен уметь:

- пользоваться навыками позитивного общения в профессиональной деятельности,
- использовать полученные знания в профессиональной деятельности.

Должен владеть:

- основами современного делового этикета,
- спецификой проведения деловых переговоров,
- особенностями правильного речевого поведения.

Должен демонстрировать способность и готовность:

применять полученные знания и навыки на практике

2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.В.03 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 46.03.02 "Документоведение и архивоведение (Информационно-аналитическое сопровождение и организационное обеспечение архивной деятельности)" и относится к части ОПОП ВО, формируемой участниками образовательных отношений.

Осваивается на 2 курсе в 3 семестре.

3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных(ые) единиц(ы) на 72 часа(ов).

Контактная работа - 18 часа(ов), в том числе лекции - 4 часа(ов), практические занятия - 8 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 6 часа(ов).

Самостоятельная работа - 50 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 4 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: зачет в 3 семестре.

4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1 Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

N	Разделы дисциплины / модуля	Се- местр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)						Само- стоя- тель- ная ра- бота
			Лекции, всего	Лекции в эл. форме	Практи- ческие занятия, всего	Практи- ческие в эл. форме	Лабора- торные работы, всего	Лабора- торные в эл. форме	
1.	Тема 1. Социокультурная роль этикета в обществе. История этикета.	3	2	0	2	0	0	0	10
2.	Тема 2. Основы этикета и правила поведения.	3	2	0	4	0	0	0	20
3.	Тема 3. Современный речевой этикет: культура устной речи.	3	0	0	2	0	0	0	20
	Итого		4	0	8	0	0	0	50

4.2 Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Социокультурная роль этикета в обществе. История этикета.

Цели, задачи и структура курса. Этикет и культура общения. Социокультурная роль этикета в обществе. Этикет как свод правил поведения в стандартных ситуациях общения. Специфика этикетной нормы как регулятора общения между людьми. Этика как наука о нравственности. Основные проблемы теории морали. Предмет, сущность и основные понятия этики. История этических учений и культура общества: этика античности, средневековья, Нового времени. Виды этики: теоретическая, нормативная, профессиональная. Современные этические нормы общения. Понятия: "культурный человек", "нравственный человек", "нравственная культура". Краткий обзор истории этикета. Виды этикета: придворный, дипломатический, гражданский, "светский", деловой, служебный, профессиональный и др.

Тема 2. Основы этикета и правила поведения.

Представления: в гостях, после того, как вас представили. Приветствие на улице, в помещении, как отвечать на приветствие. Употребление титулов и званий при обращении. Официальные и протокольные формы представления. Прощание. Прощание с деловыми партнерами. Визитные карточки как инструмент делового общения, предусмотренного протоколом. Виды визитных карточек и правила пользования ими.

Правила поведения на улице, в транспорте и в общественных местах (учреждениях, учебных заведениях, театрах, музеях, столовых, кафе и т.п.). В дороге. Подарки. Выбор и вручение подарков, цветы. Как принимать подарки. Подарки в деловых отношениях.

Тема 3. Современный речевой этикет: культура устной речи.

Современные правила речевой коммуникации. Стыль речи. Прагматический, лингвистический, социолингвистический, культурологический факторы речи. Культура речи. Речевой этикет. Требования к содержанию речи, соблюдению общепринятых языковых норм, технике речи. Формулы речевого этикета: выражение просьбы, извинения, неодобрения, приглашения. Этикетные нормы приветствия, представления, обращения. Формулы вежливости как специальные речевые этикетные средства. Выступления, тосты, беседы.

Планирование и ведение переговоров. Выбор конкретных приемов ведения переговоров. Техника ведения переговоров. Протокольные правила рассадки за столом. Запись деловой беседы. Этикет телефонного общения. Правила ведения частных и деловых телефонных разговоров (телефон, сотовый телефон, автоответчик, fax, etc.) Этикет в сетевом общении (e-mail, internet-общение). Мобилэтикет. Если звонят вам, если звоните вы. Проведение официальных переговоров по телефону. Деловая Переписка. Виды деловых писем и сообщений. Письменные формы отношения человека к людям: записки, письма, поздравительные открытки, поздравительные адреса.

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине.

Организация самостоятельной работы обучающихся регламентируется нормативными документами, учебно-методической литературой и электронными образовательными ресурсами, включая:

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 6 апреля 2021 года №245)

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-99бин/15 от 27 ноября 2002 г. "Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений"

Устав федерального государственного автономного образовательного учреждения "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Правила внутреннего распорядка федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Локальные нормативные акты Казанского (Приволжского) федерального университета

6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) включает оценочные материалы, направленные на проверку освоения компетенций, в том числе знаний, умений и навыков. Фонд оценочных средств включает оценочные средства текущего контроля и оценочные средства промежуточной аттестации.

В фонде оценочных средств содержится следующая информация:

- соответствие компетенций планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю);
- критерии оценивания сформированности компетенций;
- механизм формирования оценки по дисциплине (модулю);
- описание порядка применения и процедуры оценивания для каждого оценочного средства;
- критерии оценивания для каждого оценочного средства;
- содержание оценочных средств, включая требования, предъявляемые к действиям обучающихся, демонстрируемым результатам, задания различных типов.

Фонд оценочных средств по дисциплине находится в Приложении 1 к программе дисциплины (модулю).

7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Освоение дисциплины (модуля) предполагает изучение основной и дополнительной учебной литературы. Литература может быть доступна обучающимся в одном из двух вариантов (либо в обоих из них):

- в электронном виде - через электронные библиотечные системы на основании заключенных КФУ договоров с правообладателями;

- в печатном виде - в Научной библиотеке им. Н.И. Лобачевского. Обучающиеся получают учебную литературу на абонементе по читательским билетам в соответствии с правилами пользования Научной библиотекой.

Электронные издания доступны дистанционно из любой точки при введении обучающимся своего логина и пароля от личного кабинета в системе "Электронный университет". При использовании печатных изданий библиотечный фонд должен быть укомплектован ими из расчета не менее 0,5 экземпляра (для обучающихся по ФГОС 3++ - не менее 0,25 экземпляра) каждого из изданий основной литературы и не менее 0,25 экземпляра дополнительной литературы на каждого обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих данную дисциплину.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля), находится в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины. Он подлежит обновлению при изменении условий договоров КФУ с правообладателями электронных изданий и при изменении комплектования фондов Научной библиотеки КФУ.

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Деловое общение, его особенности - <https://reshal.ru/delovoe-obshhenie-ego-osobennosti/>

Лекции по психологии общения -

https://www.samgups.ru/about/struktura_universiteta/samara_tehnikum/1.-%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%86%D0%B8%D0%B8-%

Психология общения - <https://zaochnik-com.com/spravochnik/psihologija/sotsialnaja-psihologija/psihologija-obschenija/>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Вид работ	Методические рекомендации
лекции	В ходе лекционных занятий следует вести конспектирование учебного материала. Необходимо обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации, положительный опыт в анализе исторических источников и в ораторском искусстве. Желательно оставлять в рабочих конспектах поля, на которых впоследствии делать пометки из рекомендованной литературы и источников, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Следует задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.
практические занятия	В ходе подготовки к практическим занятиям необходимо изучить основную литературу и источники, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в научной периодике и средствах массовой информации, а также воспользоваться Интернет-ресурсами. При этом следует учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы.
самостоятельная работа	Самостоятельная работа включает 2 этапа: 1й - организационный; 2й - закрепление и углубление теоретических знаний. На первом этапе обучающийся планирует свою самостоятельную работу, которая включает: - уяснение задания на самостоятельную работу; - подбор рекомендованной литературы и источников; - составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки. Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе. Второй этап включает непосредственную подготовку к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы нужно стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в методиках анализа источникового материала, предлагаемых авторами исследований. Затем можно приступить к самостоятельному анализу текстов источников и литературы. Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу).
зачет	При подготовке к зачету необходимо опираться прежде всего на лекции, а также на источники и литературу, которые изучались в течение семестра, а также на письменные результаты самостоятельной работы. Записи имеют первостепенное значение для подготовки обучающихся к зачету, в особенности, когда речь идет об анализе исторических источников. Они помогают понять внутреннюю структуру и содержание исторического источника, проникнуть в творческую лабораторию автора документа. Ведение записей способствует превращению чтения в активный процесс, мобилизует, наряду со зрительной, и моторную память. Следует помнить: у обучающегося, систематически ведущего записи, создается свой индивидуальный фонд подсобных материалов для быстрого повторения прочитанного, для мобилизации накопленных знаний. Особенно важны и полезны записи тогда, когда в них находят отражение мысли, возникшие при самостоятельной работе.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем, представлен в Приложении 3 к рабочей программе дисциплины (модуля).

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) включает в себя следующие компоненты:

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья) и оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КФУ.

Учебные аудитории для контактной работы с преподавателем, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья).

Компьютер и принтер для распечатки раздаточных материалов.

12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;
- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;
- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи:
- продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;
- продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы - не более чем на 15 минут.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению 46.03.02 "Документоведение и архивоведение" и профилю подготовки "Информационно-аналитическое сопровождение и организационное обеспечение архивной деятельности".

Приложение 2
к рабочей программе дисциплины (модуля)
Б1.В.03 Деловой этикет

Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Направление подготовки: 46.03.02 - Документоведение и архивоведение

Профиль подготовки: Информационно-аналитическое сопровождение и организационное обеспечение архивной деятельности

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: заочное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2024

Основная литература:

1. Иванова, И. С. Этика делового общения : учебное пособие / И. С. Иванова. - 3-е изд., испр. и доп. - Москва : ИНФРА-М, 2022. - 168 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-008998-0. - Текст : электронный. - URL:<https://znanium.com/read?id=399943>

2. Кошечая, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке. - Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. - 304 с. - (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0739-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/read?id=380109>

Дополнительная литература:

1. Кислицына, И. Г. Психология делового общения : учебное пособие / И. Г. Кислицына. - Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2017. - 112 с. - ISBN 978-5-8158-1886-6. - Текст : электронный. - URL:<https://znanium.com/read?id=400068>

2. Капкан, М. В. Деловой этикет : учебное пособие / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева. - 2-е изд., стер. - Москва : ФЛИНТА ; Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2019. - 168 с. - ISBN 978-5-9765-3877-1. - Текст : электронный. - URL:<https://znanium.com/read?id=393510>

Приложение 3
к рабочей программе дисциплины (модуля)
Б1.В.03 Деловой этикет

Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Направление подготовки: 46.03.02 - Документоведение и архивоведение

Профиль подготовки: Информационно-аналитическое сопровождение и организационное обеспечение архивной деятельности

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: заочное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2024

Освоение дисциплины (модуля) предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Операционная система Microsoft Windows 7 Профессиональная или Windows XP (Volume License)

Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 365 или Microsoft Office Professional plus 2010

Браузер Mozilla Firefox

Браузер Google Chrome

Adobe Reader XI или Adobe Acrobat Reader DC

Kaspersky Endpoint Security для Windows

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, учебно-методические комплексы, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования (ФГОС ВО) нового поколения.