

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Щёкина Вера Викторовна  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 19.05.2019 15:47  
Уникальный программный идентификатор:  
a2232a55157e576551a8999b1191891af5898942642d536b0c373a454e57789



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования**

**«Благовещенский государственный педагогический университет»**

**ОСНОВНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА**

**Рабочая программа дисциплины**

**УТВЕРЖДАЮ**

**Декан  
индустриально-педагогического  
факультета ФГБОУ ВО «БГПУ»**

**Л.М. Калинин  
«22» мая 2019 г**

**Рабочая программа дисциплины  
ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ**

**Направление подготовки  
44.04.04 ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБУЧЕНИЕ (ПО ОТРАСЛЯМ)**

**Профиль  
ЭКОНОМИКА И УПРАВЛЕНИЕ В СИСТЕМЕ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**Уровень высшего образования  
МАГИСТРАТУРА**

**Принята на заседании кафедры  
экономики, управления и технологии  
(протокол № 7 от «15» мая 2019 г.)**

**Благовещенск 2019**

**СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1 ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА .....</b>	<b>3</b>
<b>2 УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ .....</b>	<b>4</b>
<b>3 СОДЕРЖАНИЕ ТЕМ (РАЗДЕЛОВ) .....</b>	<b>5</b>
<b>4 МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ (УКАЗАНИЯ) ДЛЯ СТУДЕНТОВ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ .....</b>	<b>5</b>
<b>5 ПРАКТИКУМ ПО ДИСЦИПЛИНЕ .....</b>	<b>10</b>
<b>6 ДИДАКТИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ КОНТРОЛЯ (САМОКОНТРОЛЯ) УСВОЕННОГО МАТЕРИАЛА.....</b>	<b>13</b>
<b>7 ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ В ПРОЦЕССЕ ОБУЧЕНИЯ.....</b>	<b>18</b>
<b>8 ОСОБЕННОСТИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ИНВАЛИДАМИ И ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ .....</b>	<b>19</b>
<b>9 СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСОВ .....</b>	<b>19</b>
<b>10 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА .....</b>	<b>19</b>
<b>11 ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ .....</b>	<b>20</b>

## 1 ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

**1.1 Цель дисциплины:** знакомство студентов с основными правилами и нормами делового этикета, а также с этикетными нормами средств деловых коммуникаций для расширения возможностей эффективного общения в цивилизованной деловой среде. Основные виды деятельности обучающихся при освоении дисциплины следующие: педагогическо-проектировочная, организационно-технологическая.

**Задачи дисциплины:**

- знакомство с этикетными нормами средств деловых коммуникаций для расширения возможностей эффективного общения в цивилизованной деловой среде;
- повышение значимости этики делового общения как фактора самореализации личности в формируемых социально-экономических условиях;
- понимания важности этической составляющей межличностных коммуникаций в деловой сфере;
- обучение навыкам эффективной коммуникации в различных условиях общения.

**1.2 Место дисциплины в структуре ООП:** Дисциплина «Деловой этикет» относится к дисциплинам по выбору части, формируемой участниками образовательных отношений блока Б1 (Б1.В.ДВ.02.02) учебного плана основной образовательной программы подготовки магистров по направлению 44.04.04 – «Профессиональное обучение (по отраслям)» с квалификацией (степенью) «магистратура», профиль «Экономика и управление в системе профессионального обучения».

**1.3 Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций:**

- **ОПК-1.** Способен осуществлять и оптимизировать профессиональную деятельность в соответствии с нормативными правовыми актами в сфере образования и нормами профессиональной этики; **индикаторами** достижения которой является:

- ОПК-1.2 Применяет в своей деятельности основные нормативно-правовые акты в сфере образования и нормы профессиональной этики, обеспечивает конфиденциальность сведений о субъектах образовательных отношений, полученных в процессе профессиональной деятельности.

- **ОПК-7.** Способен планировать и организовывать взаимодействия участников образовательных отношений; **индикаторами** достижения которой является:

- ОПК-7.2 Уметь обособленно выбирать и реализовывать формы, методы и средства взаимодействия с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ; предупреждать и продуктивно разрешать межличностные конфликты.

**1.4 Перечень планируемых результатов обучения.** В результате изучения дисциплины студент должен

В результате изучения дисциплины студент должен:

*знать:*

- основные вопросы деловой этики как науки и сферы деятельности;
- концептуальный аппарат и прикладные аспекты делового этикета;
- этические нормы деловых отношений;
- основы делового общения;
- принципы и методы организации деловых коммуникаций;
- требования к внешнему виду современного делового человека;

*уметь:*

- применять понятийно-категориальный аппарат дисциплины в профессиональной деятельности;
- применять цивилизованные факторы воздействия на других людей;
- практически выполнять требования к внешнему виду современного делового человека.

*владеть:*

- практическими навыками делового поведения и профессиональной коммуникации;
- современными технологиями управления поведением персонала;
- способами повышения этического уровня деловых отношений и эффективности делового общения.

**1.5 Общая трудоемкость дисциплины** составляет 3 зачётных единицы (108 часов).

Программа предусматривает изучение материала на лекциях и практических занятиях. Предусмотрена самостоятельная работа студентов по темам и разделам. Проверка знаний осуществляется фронтально, индивидуально.

#### 1.6 Объем дисциплины и виды учебной деятельности

##### Объем дисциплины и виды учебной деятельности (очная форма обучения)

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 4
Общая трудоемкость	108	108
Аудиторные занятия	28	28
Лекции	6	6
Практические занятия	22	22
Самостоятельная работа	80	80
Вид итогового контроля	-	зачёт

##### Объем дисциплины и виды учебной деятельности (заочная форма обучения)

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 4
Общая трудоемкость	108	108
Аудиторные занятия	14	14
Лекции	2	2
Практические занятия	12	12
Самостоятельная работа	90	90
Вид итогового контроля	Зачет- 4	Зачет - 4

## 2 УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ

### 2.1 Очная форма обучения Учебно-тематический план

№ п/п	Название разделов, темы	Трудоемкость	Всего аудиторных часов		СРС
			ЛК	ПР	
1.	Введение в деловой этикет	20	-	4	16
2.	Этика делового общения	22	2	4	16
3.	Внешний вид делового человека и манеры	20	-	6	16
4.	Этика дистанционного общения	22	2	4	16
5.	Деловые беседы, переговоры, приемы	20	2	4	16
	Всего:	108	6	22	80

### Интерактивное обучение по дисциплине

№	Тема занятия	Вид занятия	Формы интерактивного занятия	Кол-во часов
1.	Этика делового общения	ЛК	Проблемная	2 ч.

			лекция	
2.	Деловые беседы, переговоры, приемы	ПР	Моделирование	2 ч.
	Всего:			4 ч.

## 2.2 Заочная форма обучения Учебно-тематический план

№ п/п	Название разделов, темы	Трудо-емкость	Всего аудиторных часов		СРС	Контроль
			ЛК	ПР		
1.	Введение в деловой этикет	20	-	2	18	
2.	Этика делового общения	22	2	2	18	
3.	Внешний вид делового человека и манеры	22	-	4	18	
4.	Этика дистанционного общения	20	-	2	18	
5.	Деловые беседы, переговоры, приемы	20	-	2	18	
	Контроль: зачет	4				4
	Всего:	108	2	12	90	4

## 2.1 Интерактивное обучение по дисциплине

№	Тема занятия	Вид занятия	Формы интерактивного занятия	Кол-во часов
1.	Этика делового общения	ЛК	Проблемная лекция	2 ч.
2.	Деловые беседы, переговоры, приемы	ПР	Моделирование	2 ч.
	Всего:			4 ч.

## 3 СОДЕРЖАНИЕ ТЕМ (РАЗДЕЛОВ)

### Тема 1. Введение в деловой этикет

Категории этики: добро, зло, справедливость, благо, ответственность, долг, совесть. Мораль. Общение. Этикет. Сущность, функции и принципы этикета. Соблюдение этикета как важное условие педагогической и управленческой деятельности. Способы и условия внедрения этикета. Деловой этикет и его принципы. Основные виды этикета, сходства и различия их характерных проявлений.

### Тема 2. Этика делового общения

Межличностное общение. Общие понятия о деловой этике. Этические проблемы деловых отношений. Взаимное доверие как основа деловой этики. Этические принципы и нормы ведения дел. Деловая репутация: личность, культура, имидж делового человека. Хорошие манеры. Вежливость. Тактичность и чуткость. Скромность. Культура речи.

Вербальные формы выражения вежливых деловых отношений между руководителем и сотрудником. Культура ведения спора, высказывания критического замечания, выступлений и речей. Ты и Вы-обращения в трудовом коллективе.

### Тема 3. Внешний вид делового человека и манеры

Одежда делового мужчины. Стиль внешнего вида делового мужчины. Одежда делового

вой женщины. Прическа и макияж. Парфюмерия и косметика. Верхняя одежда. Рабочее место руководителя. Понятие «рабочее место». Требования этикета к кабинету руководителя. Требования этикета к оснащению и содержанию рабочего стола. Анализ оформления рабочих кабинетов. Требования этикета к оформлению рабочего кабинета.

#### **Тема 4. Этика дистанционного общения**

Особенности дистантного общения. Соблюдение этикета во время служебного и личного телефонного разговора. Передача и прием телефонограмм. Использование в работе телефакса, пейджера и компьютера. Правила сетевого общения. Значение этикета дистантного общения в профессиональной деятельности. Деловая переписка. Правила деловой переписки. Деловое письмо. Служебные записки. Электронная деловая переписка. Ведение документооборота. Ведение записей. Использование записной книжки. Культура телефонных разговоров. Этические нормы телефонного разговора. Голос, тон, тембр, интонации при телефонном разговоре. Пресыщение общения. Условия успешного делового разговора. Важные принципы этики общения по телефону. Правила использования сотового телефона. Визитные карточки. Цели и функции визитных карточек. Оформление и типы визитных карточек. Манеры и правила вручения визитных карточек. Требования к их использованию в различных ситуациях.

#### **Тема 5. Деловые беседы, переговоры, приемы**

Организация деловых бесед. Деловые встречи в педагогическом коллективе. Деловые визиты. Подготовка деловых переговоров. Проведение переговоров. Виды деловых приемов и их значение в деловых отношениях. Организация и проведение деловых приемов.

### **4 МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ (УКАЗАНИЯ) ДЛЯ СТУДЕНТОВ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Рабочая программа призвана помочь магистрантам в организации самостоятельной работы по освоению дисциплины.

Качество теоретической подготовки студентов определяется действенностью полученных ими на лекциях теоретических знаний. Причем для студента важно не столько умение воспроизводить знания, теории, идеи, сколько уметь применять их на практике; необходим «перевод» теоретических знаний в практику реальной педагогической деятельности.

Особое внимание следует обратить на теоретические материалы, предложенные в данном комплексе, а также на проверочные задания, предназначенные для самоконтроля при изучении отдельных тем дисциплины.

Описание последовательности изучения дисциплины:

Прежде чем приступить к выполнению заданий для самоконтроля, Вам необходимо изучить теоретический материал, а также ознакомиться с материалом учебников, представленных в списке рекомендуемой литературы по каждой из тем курса.

До начала курса магистрантам рекомендуется изучить хотя бы часть рекомендованной литературы и до прослушивания соответствующей темы, заранее выделить трудные и недостаточно ясные вопросы. Изучая литературу, полезно анализировать её с точки зрения и того, какие принципы и методы научного исследования воплощены в её содержании, какие способы и приёмы доказательства и аргументации используются.

Учитывая, что в курсе излагаются многие ещё не до конца исследованные вопросы, не стремитесь во всём соглашаться с преподавателем, постарайтесь найти возражения против излагаемой точки зрения, другие подходы и доказательства, задавайте преподавателю возникающие при этом вопросы. Многие общие положения в силу сжатости курса конкретизируются на 1-2 примерах, попробуйте конкретизировать их на других, соотнести с собственным опытом поисковой работы.

Содержание методических рекомендаций отражает ряд важных аспектов:

- рекомендации по использованию материалов учебной дисциплины;
- советы по планированию и организации времени, необходимого для её изучения;
- рекомендации по работе с литературой;
- разъяснения по работе с текстовой системой курса, по выполнению домашних заданий;

Практикум по дисциплине включает:

- тематику и план практических занятий;
- краткие теоретические и учебно-методические материалы по каждой теме, позволяющие студенту ознакомиться с вопросами, обсуждаемыми на практическом занятии;
- контрольные вопросы по материалу практических занятий;
- список литературы, необходимой для целенаправленной подготовки студентов к каждому семинарскому занятию;

Основное предназначение дидактических материалов – помочь студентам организовать самостоятельную подготовку по учебному курсу, провести самоконтроль умений и знаний, получить чёткое представление о предстоящих формах контроля.

#### **Методические рекомендации по подготовке к лекциям**

Приступая к изучению дисциплины, студент должен иметь общие представления об объекте, предмете, методах, и структуре данной дисциплины; о ее месте в системе общественных наук и ее соотношении с другими науками; о ее практическом применении в педагогической деятельности; о характере научной и учебной литературы, которую предстоит изучить. Продуманная и целенаправленная подготовка к лекции закладывает необходимые основы для глубокого восприятия лекционного материала.

Самостоятельная работа начинается до прихода студента на лекцию. Многие студенты активно используют «систему опережающего чтения», то есть предварительно прочитывают лекционный материал, содержащийся в учебниках и учебных пособиях, закладывают базу для более, глубокого восприятия лекции.

Другой формой самостоятельной работы студента является посещение лекции, внимательное слушание выступления лектора и конспектирование основных теоретических положений лекции. Внимательное слушание лекции, уяснение основного её содержания, краткая, но разборчивая запись лекции - непереносимое условие успешной самостоятельной работы каждого студента. Поэтому студенты, присутствующие на лекциях по дисциплины, обязаны не только внимательно слушать преподавателя, но и конспектировать излагаемый им материал. При этом конспектирование материала представляет собой запись основных теоретических положений, рассуждений, излагаемых лектором. Нужно помнить, что конспектирование лекций дает студенту не только возможность пользоваться записями лекций при самостоятельной подготовке к семинарам и зачету, но и глубже и основательней вникнуть в существо излагаемых в лекции вопросов, лучше усвоить и запомнить теоретический и нормативный материал.

Конспектирование представляет собой сжатое и свободное изложение наиболее важных вопросов темы, излагаемой в лекциях по дисциплины. Необходимо избегать механического записывания текста лекции без осмысливания его содержания.

Перед записью надо постараться вначале понять смысл сказанного, необходимо стараться отделить главное от второстепенного и, прежде всего, записать основной материал, понятия, важнейшие даты. Качество записи лекции, конечно, во многом зависит от навыков конспектирующего, от его общей подготовки, от сообразительности, от умения излагать преподаваемое преподавателем своими словами.

Главное для студента, состоит в том, чтобы выработать собственную модель написания слов. Однако при записи надо по возможности стараться избегать различных ненужных сокращений и записывать слова, обычно не сокращаемые, полностью. Если

существует необходимость прибегнуть к сокращению, то надо употреблять общепринятые сокращения.

### **Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям**

Практические занятия могут быть различными как по содержанию, так и по построению, организации работы. Обычно на практических занятиях обсуждаются заранее поставленные вопросы. Студенты заблаговременно знакомятся с планом практического занятия и литературой, рекомендуемой для изучения данной темы, чтобы иметь возможность подготовиться к занятию. В рабочей программе приводятся темы практических занятий, а также литература, рекомендуемая к подготовке практического занятия.

Иногда практические занятия проводятся в форме обсуждения небольших докладов или рефератов. Но это не означает, что к занятию должны готовиться только те студенты, которые делают сообщение. Чтобы активно обсуждать проблему, высказывать свою точку зрения, обмениваться мнениями, наконец, спорить в поисках истины - а это и есть главное назначение практических занятий, готовиться к нему должны все.

При подготовке к практическому занятию проанализируйте тему, подумайте о цели и основных проблемах, вынесенных на обсуждение; внимательно прочитайте материал, данный преподавателем по этой теме на лекции; изучите рекомендованную литературу, делая при этом конспекты прочитанного или выписки, которые понадобятся при обсуждении на занятии; постарайтесь сформулировать свое мнение по каждому вопросу, и аргументировано его обосновать; запишите возникшие во время самостоятельной работы с учебниками и научной литературой вопросы, чтобы затем на занятии получить на них ответы.

Практические занятия помогают студентам глубоко овладеть дисциплиной, способствует развитию у них умения самостоятельно работать с учебной литературой и первоисточниками, освоению ими методов научной работы и приобретению навыков научной аргументации, научного мышления. Преподавателю же работа студента на занятии позволяет судить о том, насколько успешно и с каким желанием он осваивает материал курса.

Выбор тем практических занятий зависит от преподавателя, а также от интересов и возможностей студента. Излагая ту или иную тему программы по дисциплине, преподаватель заранее может распределить, какой материал должен быть обязательно изложен на лекции, а какой студенты могут изучить самостоятельно. Знакомство с планами практических занятий позволяет студентам выбрать, какую форму они хотели бы рассмотреть на практике: семинар по осмыслению и углублению теоретических знаний, семинар-диспут или практические занятия по решению практических задач или упражнений. Могут быть предложены и другие формы проведения, например круглые столы, сюжетно-ролевые игры, просмотр аудиовидеозаписей и их обсуждение, разработка различных педагогических задач и их использование на практических занятиях - все зависит от творческой работы преподавателя вместе со студентами.

### **Методические указания к самостоятельной работе студентов**

Сами по себе учебные занятия в вузе, как бы они хорошо ни проводились, не могут обеспечить высокого качества подготовки педагога отвечающего современным социальным запросам. Самостоятельная работа студента должна выражаться в активных формах и методах обучения, в сотрудничестве студента с преподавателем.

Всякая учеба требует много времени, труда и терпения. Иногда студент не сразу может разобраться в наиболее сложных вопросах дисциплины. Успех овладения материалом данного курса зависит от того, насколько правильно он организует работу над учебным материалом, насколько успешно сочетает лекции с практическими занятиями и самостоятельной работой.

В целях оптимальной организации самостоятельной работы студенту предлагается ряд рекомендаций. Получив задание и разобравшись в нем, студент обязан принять меры к обеспечению себя необходимыми учебными пособиями: литературой, сборниками документов и т.д. Важно к обеспечению себя пособиями приступить своевременно, т.е.

немедленно после получения задания или окончания аудиторных занятий. В указанное время студент может посетить библиотеку, читальный зал, обратиться к электронным ресурсам. Нельзя откладывать эти меры на канун занятий, так как к этому времени литература может быть разобрана.

В последние годы в вузах страны получили широкое распространение электронные базы данных, призванные помочь научному и учебному процессу. В ФГБОУ ВО «БГПУ» имеется возможность пользоваться основательными электронными базами РГБ, библиотеки им. Ушинского и др.

Среди всех учебных пособий для подготовки к практическим занятиям особое место занимают конспекты лекций. Их наличие – непреложное условие всякой самостоятельной работы. Они вводят в курс подлежащей изучению темы и часто содержат обстоятельное разрешение самых актуальных практических вопросов. В отличие от всех других учебных пособий конспекты лекций характеризуются новизной материала специально предназначенного для аудиторных занятий. Студент обязан иметь конспекты лекций, если он серьезно намерен приобрести глубокие знания по профилю.

Особое внимание при организации самостоятельной работы следует уделить планированию подготовки. Планирование – важный фактор организации самостоятельной работы. Оно, во-первых, позволяет видеть перспективу работы, выявлять, распределять время и использовать его по своему усмотрению. Во-вторых, оно дисциплинирует, подчиняет поведение студента целям учебы. В связи с этим обязательно следует планировать свою самостоятельную работу в пределах недели. После того, как составлен план, его следует строго выполнять.

Правильно учитывая свое время и распределяя его в соответствии с расписанием занятий, студент при строгом соблюдении намеченного плана сможет выделить достаточное количество часов для самостоятельной работы по истории.

**Реферат** представляет собой итог самостоятельного изучения студентом одной (монографический реферат) или нескольких (обзорный реферат) научных работ и должен отражать их основное содержание. Эта форма научной работы студентов используется при изучении, как основных теоретических курсов, так и специальных прикладных дисциплин. При его написании студент должен продемонстрировать умение выделять главное в научном тексте, видеть проблемы, которым посвящена работа, а также пути и способы их решения, используемые автором (или авторами).

Реферат должен иметь четкую структуру. Монографический реферат обычно включает небольшое введение, в котором обосновывается важность данного исследования; основную часть, раскрывающую собственно содержание книги, и заключение, где студент кратко представляет выводы автора работы, если они есть в ней, или сам их формулирует. Надо сказать, что заключение не является обязательной частью текста реферата, часто он заканчивается изложением содержания работы. Композиция основной части может быть:

- конспективной, когда ее построение полностью соответствует структуре самой работы и отражает все или основные ее рубрики (разделы, главы, параграфы и т. д.);
- фрагментарной, когда рассматриваются только ее отдельные части (обычно таким образом реферируются большие по объему и многопроблемные источники);
- аналитической, когда содержание реферируемой работы раскрывается вне связи с ее структурой; в этом случае составляется план реферата, в соответствии с которым и излагается содержание.

Обзорный реферат в целом имеет аналогичную структуру; разница состоит лишь в том, что перед введением обязательно дается план реферата, а в конце его приводится список реферируемой литературы. Однако работа над таким рефератом гораздо сложнее, поскольку обычно он представляет собой обзор основной литературы одного или нескольких авторов по отдельной научной проблеме или теории. В этом случае требуется не просто выделить основное содержание изученных источников, но и сделать некоторые

обобщения и сопоставления, показать, что их объединяет и в чем они различаются, какой аспект проблемы (теории) педагогики раскрывается в каждой из работ.

Композиционно такие рефераты также бывают различными. Источники могут рассматриваться каждый отдельно в определенной последовательности (по времени появления, по значимости работ и т. д.) или аналитически, т.е. по различным аспектам проблемы, нашедшим отражение в разных источниках.

Реферат как форма самостоятельной научной работы студента широко применяется в учебном процессе вуза. Рефераты могут быть обязательными для всех студентов или выполняться по желанию.

Написание реферата является обязательным при проведении практических занятиях. При этом студент в течение изучения курса по дисциплине должен выбрать и написать один реферат, желательно выступить по нему на практическом занятии. Общее руководство работой над рефератами осуществляется преподавателем, ведущим учебный курс. Он предлагает студентам на выбор темы рефератов, сообщает единые требования по их написанию, консультирует в процессе подготовки реферата.

Рефераты используются также и в работе студентов на практических занятиях. В этом случае обычно они выполняются по желанию и зачитываются на занятии с целью его дальнейшего обсуждения всеми студентами группы.

В целом работа над рефератом позволяет студентам овладеть очень важными для исследователя умениями, а именно: научиться работать с научным текстом, выделять в нем главное, существенное, формулировать как свои, так и чужие высказывания кратко и своими словами, логично выстраивать и систематизировать изученный материал.

Студент на практических занятиях не только выбирает и пишет реферат по определенной теме: желательно, чтобы он в дальнейшем вошел в содержание курсовой работы студента. Таким образом, в процессе выполнения практических занятий студент может выбрать тему магистерской работы и начать работать над ней.

#### **Методические рекомендации по подготовке к зачету.**

Цель зачёта оценить уровень сформированности компетенций студентов в рамках промежуточного контроля. Он является формой проверки успешного выполнения заданий по темам учебной дисциплины, усвоения учебного материала практических занятий. Время проведения зачёта устанавливается в соответствии с учебным планом и в объеме рабочей программы дисциплины.

Приступая к изучению учебной дисциплины, студентам следует ознакомиться с тематикой вопросов и объемом материала, выносимых на зачет, а также с литературой, необходимой для подготовки к данной форме контроля. Желательно, чтобы все студенты имели четкое представление о требованиях и критериях выставления зачётной оценки.

Следует помнить, что при оценке знаний, умений и навыков на зачете учитываются: текущая аттестация, посещаемость учебных занятий, участие в работе на практических занятиях, выполнение контрольных работ и заданий самостоятельной работы. Поэтому к установленной дате сдачи зачёта следует ликвидировать имеющиеся задолженности, поскольку преподаватель может опросить по разделам учебной дисциплины, качество подготовки по которым вызывает у него сомнения.

*Формы обучения:* лекция, практическое занятие, консультации, самостоятельная работа, исследовательская работа, интерактивное дистанционное обучение.

*Формы промежуточного контроля:* зачет.

#### **Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов по дисциплине**

№ п/п	Наименование раздела (темы)	Форма / вид самостоятельной работы	Количество часов, в соответствии с учебно-

			<b>тематическим планом</b>
1	Введение в деловой этикет	Составить таблицу, включив в нее авторов и основные положения этических учений.	16/18
2	Этика делового общения	Составить конспект по теме «Этика делового общения»	16/18
3	Внешний вид делового человека и манеры	подготовка доклада: «Каким должны быть внешний вид делового человека?»	16/18
4	Этика дистанционного общения	- подготовка докладов, сообщений; - составление библиографии	16/18
5	Деловые беседы, переговоры, приемы	подготовка сообщений: «Общение: искусство или наука?»	16/18
	Всего		80/90

## **5 ПРАКТИКУМ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

### **Очная форма обучения**

#### ***Практическое занятие № 1,2 по теме «Введение в деловой этикет»***

Вопросы для обсуждения:

1. Категории этики: добро, зло, справедливость, благо, ответственность, долг, совесть.
2. Сущность, функции и принципы этикета
3. Основные виды этикета, сходства и различия их характерных проявлений.

Литература [1], [2].

#### ***Практическое занятие № 3,4 по теме «Этика делового общения»***

Вопросы для обсуждения:

1. Этические проблемы деловых отношений.
2. Деловая репутация: личность, культура, имидж делового человека.
3. Хорошие манеры. Вежливость. Тактичность и чуткость. Скромность. Культура речи.
4. Вербальные формы выражения вежливых деловых отношений между руководителем и сотрудником.
5. Культура ведения спора, высказывания критического замечания, выступлений и речей. Ты и Вы-обращения в трудовом коллективе.

Литература [1], [2].

#### ***Практическое занятие № 5-7 по теме «Внешний вид делового человека и манеры»***

Вопросы для обсуждения:

1. Одежда делового мужчины. Стиль внешнего вида делового мужчины.

2. Одежда деловой женщины. Прическа и макияж. Парфюмерия и косметика.
3. Рабочее место руководителя.

Литература [1], [2].

***Практическое занятие № 8,9 по теме «Этика дистанционного общения»***

Вопросы для обсуждения:

1. Особенности дистантного общения.
2. Соблюдение этикета во время служебного и личного телефонного разговора.
3. Правила сетевого общения.
4. Деловая переписка. Правила деловой переписки. Деловое письмо. Служебные записки. Электронная деловая переписка. Ведение документооборота. Ведение записей. Использование записной книжки.
5. Визитные карточки. Цели и функции визитных карточек. Оформление и типы визитных карточек. Манеры и правила вручения визитных карточек. Требования к их использованию в различных ситуациях.

Литература [1], [2].

***Практическое занятие № 10,11 по теме «Деловые беседы, переговоры, приемы»***

Вопросы для обсуждения:

1. Организация деловых бесед. Деловые встречи в педагогическом коллективе. Деловые визиты.
2. Подготовка деловых переговоров. Проведение переговоров. Виды деловых приемов и их значение в деловых отношениях.
3. Организация и проведение деловых приемов.

Литература [1], [2].

**Заочная форма обучения**

***Практическое занятие № 1 по теме «Введение в деловой этикет»***

Вопросы для обсуждения:

1. Категории этики: добро, зло, справедливость, благо, ответственность, долг, совесть.
2. Сущность, функции и принципы этикета
3. Основные виды этикета, сходства и различия их характерных проявлений.

Литература [1], [2].

***Практическое занятие № 2 по теме «Этика делового общения»***

Вопросы для обсуждения:

1. Этические проблемы деловых отношений.
2. Деловая репутация: личность, культура, имидж делового человека.
3. Хорошие манеры. Вежливость. Тактичность и чуткость. Скромность. Культура речи.
4. Вербальные формы выражения вежливых деловых отношений между руководителем и сотрудником.
5. Культура ведения спора, высказывания критического замечания, выступлений и речей. Ты и Вы-обращения в трудовом коллективе.

Литература [1], [2].

**Практическое занятие № 3 по теме «Внешний вид делового человека и манеры»**

Вопросы для обсуждения:

1. Одежда делового мужчины. Стиль внешнего вида делового мужчины.
2. Одежда деловой женщины. Прическа и макияж. Парфюмерия и косметика.
3. Рабочее место руководителя.

Литература [1], [2].

**Практическое занятие № 4 по теме «Этика дистанционного общения»**

Вопросы для обсуждения:

1. Особенности дистантного общения.
2. Соблюдение этикета во время служебного и личного телефонного разговора.
3. Правила сетевого общения.
4. Деловая переписка. Правила деловой переписки. Деловое письмо. Служебные записки. Электронная деловая переписка. Ведение документооборота. Ведение записей. Использование записной книжки.
5. Визитные карточки. Цели и функции визитных карточек. Оформление и типы визитных карточек. Манеры и правила вручения визитных карточек. Требования к их использованию в различных ситуациях.

Литература [1], [2].

**Практическое занятие № 5,6 по теме «Деловые беседы, переговоры, приемы»**

Вопросы для обсуждения:

1. Организация деловых бесед. Деловые встречи в педагогическом коллективе. Деловые визиты.
2. Подготовка деловых переговоров. Проведение переговоров. Виды деловых приемов и их значение в деловых отношениях.
3. Организация и проведение деловых приемов.

Литература [1], [2].

**6 ДИДАКТИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ КОНТРОЛЯ (САМОКОНТРОЛЯ) УСВОЕННОГО МАТЕРИАЛА**

**6.1 Оценочные средства, показатели и критерии оценивания компетенций**

Индекс компетенции	Оценочное средство	Показатели оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций
ОПК-1 ОПК-7	Тест	Низкий (неудовлетворительно)	Количество правильных ответов на вопросы теста менее 60 %
		Пороговый (удовлетворительно)	Количество правильных ответов на вопросы теста от 61-75 %
		Базовый (хорошо)	Количество правильных ответов на вопросы теста от 76-84 %
		Высокий	Количество правильных ответов на во-

		(отлично)	просы теста от 85-100 %
ОПК-1 ОПК-7	Разноуровневые задачи и задания	Низкий (неудовлетворительно)	<p>Ответ студенту не зачитывается если:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Задание выполнено менее, чем на половину;</li> <li>• Студент обнаруживает незнание большей части соответствующего материала, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно излагает материал.</li> </ul>
		Пороговый (удовлетворительно)	<p>Задание выполнено более, чем на половину. Студент обнаруживает знание и понимание основных положений задания, но:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий;</li> <li>• Не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;</li> <li>• Излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.</li> </ul>
		Базовый (хорошо)	<p>Задание в основном выполнено. Ответы правильные, но:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• В ответе допущены малозначительные ошибки и недостаточно полно раскрыто содержание вопроса;</li> <li>• Не приведены иллюстрирующие примеры, недостаточно чётко выражено обобщающее мнение студента;</li> <li>• Допущено 1-2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.</li> </ul>
		Высокий (отлично)	<p>Задание выполнено в максимальном объеме. Ответы полные и правильные.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Студент полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий;</li> <li>• Обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры;</li> <li>• Излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.</li> </ul>
ОПК-1 ОПК-7	Доклад, сообщение	Низкий (неудовлетворительно)	<p>Доклад студенту не зачитывается если:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Студент не усвоил значительной части проблемы;</li> <li>• Допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении ее;</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Испытывает трудности в практическом применении знаний;</li> <li>• Не может аргументировать научные положения;</li> <li>• Не формулирует выводов и обобщений;</li> <li>• Не владеет понятийным аппаратом.</li> </ul>
		Пороговый (удовлетворительно)	<p>Задание выполнено более чем на половину. Студент обнаруживает знание и понимание основных положений задания, но:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Тема раскрыта недостаточно четко и полно, то есть студент освоил проблему, по существу излагает ее, опираясь на знания только основной литературы;</li> <li>• Допускает несущественные ошибки и неточности;</li> <li>• Испытывает затруднения в практическом применении полученных знаний;</li> <li>• Слабо аргументирует научные положения;</li> <li>• Затрудняется в формулировании выводов и обобщений;</li> <li>• Частично владеет системой понятий.</li> </ul>
		Базовый (хорошо)	<p>Задание в основном выполнено:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Студент твердо усвоил тему, грамотно и по существу излагает ее, опираясь на знания основной литературы;</li> <li>• Не допускает существенных неточностей;</li> <li>• Увязывает усвоенные знания с практической деятельностью;</li> <li>• Аргументирует научные положения;</li> <li>• Делает выводы и обобщения;</li> <li>• Владеет системой основных понятий.</li> </ul>
		Высокий (отлично)	<p>Задание выполнено в максимальном объеме.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Студент глубоко и всесторонне усвоил проблему;</li> <li>• Уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает;</li> <li>• Опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью;</li> <li>• Умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи;</li> <li>• Делает выводы и обобщения;</li> </ul>

			• Свободно владеет понятиями.
--	--	--	-------------------------------

## 6.2 Промежуточная аттестация студентов по дисциплине

Промежуточная аттестация является проверкой всех знаний, навыков и умений студентов, приобретённых в процессе изучения дисциплины. Формой промежуточной аттестации по дисциплине является зачет.

Для оценивания результатов освоения дисциплины применяется следующие критерии оценивания.

### Критерии оценивания устного ответа на зачете

#### Оценка «зачтено»

в ответе содержатся малозначительные ошибки при изложении учебного материала, владение основными понятиями учебной дисциплины;

правильная формулировка основных аспектов изучаемой учебной дисциплины, аргументированное обоснование своих суждений, приведены примеры;

незначительные недочёты в последовательности изложения материала;

ответ на половину дополнительных вопросов.

#### Оценка «не зачтено»

отсутствие представлений о большей части учебного материала, грубые ошибки и (или) не владеет понятийного аппарата учебной дисциплины;

неспособность сформулировать основные аспекты изучаемой учебной дисциплины; искажение их смысла;

беспорядочное изложение материала;

отсутствие ответа на дополнительные вопросы

## 6.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения дисциплины

### Примеры тестовых заданий

Тесты по дисциплине представлены в СЭО БГПУ

### Примеры разноуровневых задач и заданий

1. На вашем рабочем столе лежат ручка, карандаш, блокнот, пудреница, фотография ребенка, календарь, ножницы, катушка ниток с иглой, мягкая игрушка, дамская сумка. Что вы уберете?

2. Представьте нового сотрудника своему коллективу.

3. Представьте сами лицу, в сотрудничестве с которым вы заинтересованы как руководитель дошкольного учреждения (директор игрушечной фабрики, инспектор Управления образования, декан педагогического факультета университета).

4. Вы - руководитель образовательного учреждения - встречаете на улице сотрудницу. Будете ли вы ее приветствовать первой? Как вы это сделаете?

5. Позвоните своей сотруднице домой, чтобы выяснить, выйдет ли она на работу.

6. Вы отвечаете на телефонный звонок на своем рабочем месте. Как вы начнете разговор по телефону?

7. Выскажите критическое замечание сотруднику (о внешнем виде, манере разговора, профессиональной подготовленности и т.д.).

8. Скажите приветственные слова сотруднику.

9. Вы готовите 10-минутное выступление перед коллегами. На что следует обратить внимание при подготовке выступления?

10. У одной из сотрудниц день рождения. Поздравьте ее и поднесите ей подарок от коллектива.

11. Составьте текст делового письма от лица руководителя образовательного учреждения. 12. Составьте план выступления перед педагогическим коллективом по теме «Значение этикета в деятельности образовательного учреждения».

13. Составьте образец вашей визитной карточки.

14. Составьте план проведения презентации образовательного учреждения.

### **Темы докладов и сообщений**

1. Протокольные вопросы приема зарубежных делегаций.
2. Протокольные вопросы ведения переговоров.
3. Деловая переписка.
4. Технология и психология делового общения.
5. Подходы и типы поведения на переговорах.
6. Посредничество при разрешении деловых конфликтов.
7. Невербальные деловые коммуникации.
8. Письменные коммуникации.
9. Национальные особенности деловых коммуникаций на примере.....
10. Визитные карточки и их использование.
11. Подарки и сувениры в деловой жизни.
12. Нормы, регламентирующие повседневную деловую жизнь.
13. Представление и рекомендации в деловой жизни.
14. Нормы этикета при посещении театров, балов, раутов.
15. Протокольные мероприятия.
16. Программа и протокольные мероприятия для сопровождающих лиц.
17. Этикет протокольных мероприятий.

### **Вопросы к зачету**

1. Понятия "этика", "общение", "деловое общение", "этика делового общения". Особенности этики делового общения традиционного общества.
2. Основные виды этикета, их общие черты и различия.
3. Суть делового этикета. Содержание принципов, на которых базируется деловой этикет.
4. Основные позиции по вопросу о соотношении этики и бизнеса, которые существуют в современных условиях. Роль этики в деловом общении.
5. Средства и способы повышения уровня этичности делового общения.
6. Взаимосвязь культур общения, морали и этикета.
7. Определение имиджа и репутации делового человека.
8. Взаимосвязь благоприятного имиджа с деловой репутацией его носителя.
9. Характеристики основных элементов благоприятного имиджа делового человека.
10. Доводы в пользу утверждения о том, что скромность не должна ассоциироваться ни с робостью, ни с застенчивостью.
11. Ряд требований к внешнему виду делового мужчины, касающиеся его одежды, прически, аксессуаров и пр.
12. Требования к внешнему виду деловой женщины.
13. Значимость этапа вступления в контакт при деловом общении.
14. Основные требования к содержанию визитных карточек и их оформлению в зависимости от существующих видов.
15. Примеры надписей, которые делаются на визитной карточке. В каких ситуациях

они уместны. Следует ли на них отвечать и каким образом.

16. Визитная карточка в рамках делового знакомства. Правила поведения при получении визитной карточки.

17. Значимость владения этикетом служебной переписки в рамках деловых отношений.

18. Основные виды и категории деловой корреспонденции.

19. Основные требования этикета, предъявляемые к деловому письму.

20. Пример схемы делового письма или служебной записки.

21. Особенности и правила виртуального этикета, касающиеся электронной деловой переписки.

22. Навыки систематического ведения записей для делового человека.

23. Основные технологии работы с записной книжкой.

24. Необходимость владения искусством эффективных телефонных разговоров в современной деловой жизни.

25. Основные преимущества и недостатки телефонного разговора с точки зрения обеспечения эффективного обмена информацией между партнерами по общению.

26. Основные требования эффективного и результативного телефонного разговора.

27. Примеры реплик для корректировки общения согласно этикету делового телефонного разговора.

28. Основные фазы общения по телефону.

29. Признаки пресыщения общением при телефонном разговоре.

30. Наиболее важные принципы этики общения по телефону.

31. Основные правила использования сотовых телефонов.

32. Принципы этики делового общения "сверху - вниз" (между руководителем и подчиненным).

33. Формы распоряжения руководителя по отношению к подчиненному.

34. Основные принципы этики делового общения "по горизонтали" (между коллегами)

35. Позиции "открытости" и "закрытости" общения.

36. Сравнительная характеристика основных стилей управления.

37. Особенности взаимоотношений мужчины и женщины в служебной обстановке.

38. Основные принципы этикета руководителя.

## **7 ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ В ПРОЦЕССЕ ОБУЧЕНИЯ**

**Информационные технологии** – обучение в электронной образовательной среде с целью расширения доступа к образовательным ресурсам, увеличения контактного взаимодействия с преподавателем, построения индивидуальных траекторий подготовки, объективного контроля и мониторинга знаний студентов.

В образовательном процессе по дисциплине используются следующие информационные технологии, являющиеся компонентами Электронной информационно-образовательной среды БГПУ:

- Официальный сайт БГПУ;
- Система электронного обучения ФГБОУ ВО «БГПУ»;
- Электронные библиотечные системы;
- Мультимедийное сопровождение лекций и практических занятий.

## 8 ОСОБЕННОСТИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ИНВАЛИДАМИ И ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья применяются адаптивные образовательные технологии в соответствии с условиями, изложенными в раздел «Особенности организации образовательного процесса по образовательным программам для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья» основной образовательной программы (использование специальных учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь и т.п.) с учётом индивидуальных особенностей обучающихся.

## 9 СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСОВ

### 9.1 Литература

1. Мишаткина, Т.В. Педагогическая этика: Учеб. Пособие. Серия «Высшее образование» / Т.В.Мишаткина – Ростов н/Д: Феникс; Мн.: ТетраСистемс, 2004. - 304 с.
2. Профессиональная этика. Учебное пособие для высших учебных заведений под ред. Росенко М.Н. – С.Пб, 2006. – 200с.

### 9.2 Базы данных и информационно-справочные системы

1. Федеральный портал «Российское образование» - <http://www.edu.ru>.
2. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» - <http://www.window.edu.ru>.
3. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов - <http://fcior.edu.ru>.
4. Федеральный портал «Информационно-коммуникационные технологии в образовании» - <http://www.ict.edu.ru>.
5. Российский портал открытого образования - <http://www.openet.ru/University.nsf/>
6. Глобальная сеть дистанционного образования - <http://www.cito.ru/gdenet>.
7. Портал Электронная библиотека: диссертации - <http://diss.rsl.ru/?menu=disscatalog>.
8. Портал научной электронной библиотеки - <http://elibrary.ru/defaultx.asp>.
9. Сайт Института научной информации по общественным наукам РАН. - Режим доступа: <http://www.inion.ru>.
10. Сайт Министерства науки и высшего образования РФ. - Режим доступа: <https://minobrnauki.gov.ru>.

### 9.3 Электронно-библиотечные ресурсы

1. Polpred.com Обзор СМИ/Справочник [http:// polpred.com/news](http://polpred.com/news).
2. ЭБС «Лань» [http:// e.lanbook.com](http://e.lanbook.com).

## 10 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА

Для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются аудитории, оснащённые учебной мебелью, аудиторной доской,

компьютером с установленным лицензионным специализированным программным обеспечением, с выходом в электронно-библиотечную систему и электронную информационно-образовательную среду БГПУ, мультимедийными проекторами, экспозиционными экранами.

Самостоятельная работа студентов организуется в аудиториях оснащенных компьютерной техникой с выходом в электронную информационно-образовательную среду вуза, в специализированных лабораториях по дисциплине, а также в залах доступа в локальную сеть БГПУ.

Лицензионное программное обеспечение: операционные системы семейства Windows, Linux; офисные программы Microsoft office, Libreoffice, OpenOffice; Adobe Photoshop, Matlab, DrWeb antivirus

Разработчик: Слесаренко Н.В., кандидат педагогических наук, доцент

## 11 ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ

### Утверждение изменений и дополнений в РПД для реализации в 2020/2021 уч. г.

РПД обсуждена и одобрена для реализации в 2020/2021 уч. г. на заседании кафедры экономики, технологии и управления (протокол № 10 от «15» июня 2020 г.). В РПД внесены следующие изменения и дополнения:

№ изменения: 1	
№ страницы с изменением: титульный лист	
Исключить: МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ	Включить: МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

### Утверждение изменений и дополнений в РПД для реализации в 2021/2022 уч. г.

РПД обсуждена и одобрена для реализации в 2021/2022 уч. г. на заседании кафедры экономики, технологии и управления (протокол № 8 от «21» апреля 2021 г.). В РПД внесены следующие изменения и дополнения:

№ изменения:	
№ страницы с изменением:	
Исключить:	Включить:

### Утверждение изменений и дополнений в РПД для реализации в 2022/2023 уч. г.

РПД обсуждена и одобрена для реализации в 2022/2023 уч. г. на заседании кафедры экономики, технологии и управления (протокол № 9 от «26» мая 2022 г.). В РПД внесены следующие изменения и дополнения:

№ изменения:	
№ страницы с изменением:	
Исключить:	Включить:

### Утверждение изменений и дополнений в РПД для реализации в 2024/2025 уч. г.

РПД обсуждена и одобрена для реализации в 2024/2025 уч. г. на заседании кафедры экономики, технологии и управления (протокол № 9 от «30» мая 2024 г.). В РПД внесены следующие изменения и дополнения:

№ изменения:	
№ страницы с изменением:	
Исключить:	Включить: