

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова
Высшая школа современных социальных наук (факультет)

Утверждаю

Директор

ВШССН (факультета)

МГУ имени М.В.Ломоносова

академик Г.В.Осипов

_____ 20_ г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Бизнес-этикет»

для магистров по направлению подготовки:

38.04.02 «Менеджмент»

Направленность (профиль) подготовки:

«Корпоративный менеджмент»

Форма обучения: очная

Программа одобрена на заседании Ученого совета ВШССН
2022 года, протокол № 6

Москва, 2022

Рабочая программа дисциплины (модуля) разработана в соответствии с самостоятельно установленным МГУ образовательным стандартом для реализуемых основных профессиональных образовательных программ высшего образования по направлению подготовки (специальности) 38.04.02 «Менеджмент» (уровень магистратуры).

Образовательный стандарт МГУ по направлению подготовки утвержден решением Ученого совета МГУ имени М.В. Ломоносова от 28 декабря 2020 года (протокол №7).

Год (годы) приема на обучение _____

1. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО: «Бизнес этикет». Данная дисциплина относится к блоку дисциплин по выбору студента, предусмотрена учебным планом в 3 семестре на 2 курсе.

2. Входные требования для освоения дисциплины (модуля) включают в себя освоение следующих дисциплин:

- «Русский язык и культура речи»;
- «Деловые коммуникации»;
- «Основы предпринимательской деятельности»

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с требуемыми компетенциями выпускников.

Компетенции выпускников (коды)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с компетенциями
<p>Компетенция УК-5. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном языке (иностранных языках), для академического и профессионального взаимодействия</p>	<p>Знать: основные принципы деловой коммуникации и бизнес-этикета; Уметь: осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменных формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах); Владеть: навыками применения деловой коммуникации и основ бизнес-этикета к решению профессиональных задач;</p>
<p>Компетенция УК-6. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия</p>	<p>Знать: основные особенности межкультурного взаимодействия; Уметь: оценивать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия работников коллектива и партнеров организации; анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия; Владеть: навыками дипломатического взаимодействия в коллективе с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий работников и партнеров;</p>
<p>Компетенция ОПК-4. Способен руководить проектной и процессной деятельностью в организации с использованием современных практик управления, лидерских и коммуникативных навыков, выявлять и оценивать новые рыночные возможности, разрабатывать стратегии создания и развития инновационных направлений деятельности и</p>	<p>Знать: основные принципы руководства проектной и процессной деятельностью в организации, учитывая правила бизнес-этикета; Уметь: применять принципы руководства проектной и процессной деятельностью в организации на основе правил бизнес-этикета; Владеть: навыками применения принципов руководства проектной и процессной</p>

соответствующие им бизнес-модели организаций	деятельностью в организации с учетом требований бизнес-этикета;
Компетенция ПК-13. Способен планировать, организовывать и управлять предпринимательской деятельностью	Знать: основные приемы координации предпринимательской деятельности необходимые для поддержания бизнес-контактов (ПК-13) Уметь: применять навыки координации предпринимательской деятельности в целях обеспечения согласованного функционирования структурных подразделений организации и взаимодействия с бизнес партнерами (ПК-13) Владеть: навыками координации предпринимательской деятельности и навыками взаимодействия с бизнес партнерами (ПК-13)
Компетенция СПК-2. Способность формировать систему взаимодействий между руководством компании, ее советом директоров, акционерами и другими заинтересованными лицами для реализации их интересов, способность оптимизировать взаимоотношения с различными группами стейкхолдеров	Знать: основные принципы формирования системы взаимодействий между сотрудниками компании, партнерами с учетом требований бизнес-этикета (СПК-2); Уметь: применять основные принципы бизнес-этикета для положительного взаимодействия с сотрудниками, партнерами организации (СПК-2); Владеть: навыками применения основных принципов бизнес-этикета для положительного взаимодействия с внутренней и внешней средой организации и ее развития (СПК-2);
Компетенция СПК-5. Способность формировать систему взаимодействия с государственными и общественными организациями, развивать корпоративную социальную ответственность	Знать: основные правила использования принципов бизнес-этикета, исходя из типа организации. (СПК-5) Уметь: применять различные вариации правил бизнес-этикета в зависимости от партнера взаимодействия (СПК-5) Владеть: навыками формирования системы взаимодействия с государственными и общественными организациями на основе бизнес-этикета (СПК-5)

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

Объем дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов, 54 часов на контактную работу обучающихся с преподавателем, 54 часов составляет самостоятельная работа.

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

5.1. Структура дисциплины (модуля) по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий (в строгом соответствии с учебным планом)

Наименование и краткое содержание разделов и дисциплины (модуля), Форма промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)	Всего (часы)	В том числе			Самостоятельная работа обучающегося, часы	Форма текущего контроля успеваемости (опрос, тестирование, коллоквиум, контрольная работа, реферат и т.п.)
		Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем) Виды контактной работы, часы				
		Занятия лекционного типа*	Занятия семинарского	Всего		
Тема 1. Бизнес - этикет и протокол в деловой коммуникации	8	2	2	4	4	Устный опрос, рефераты, доклады
Тема 2. История развития российской дипломатии и становления протокольной службы	8	2	2	4	4	Устный опрос, выполнение практических заданий
Тема 3. Основные принципы международного протокола	8	2	2	4	4	Устный опрос, рефераты, доклады, дискуссия
Тема 4. Требования этикета к имиджу делового человека	8	2	2	4	4	Устный опрос
Тема 5. Особенности речевого этикета в деловом общении	8	2	2	4	4	Устный опрос, выполнение практических заданий
Тема 6. Этикетные нормы приветствия, представления, обращения в деловой коммуникации	8	2	2	4	4	Устный опрос, выполнение практических заданий
Тема 7. Требования этикета к деловой переписке	8	2	2	4	4	Устный опрос, выполнение практических заданий
Тема 8. Дипломатический протокол	8	2	2	4	4	Устный опрос, выполнение практических заданий, доклады
Тема 9. Этические принципы проведения переговоров	8	2	2	4	4	Устный опрос, дискуссия, выполнение практических заданий
Тема 10. Профилактика и разрешение конфликтных ситуаций	10	2	2	4	6	Устный опрос, выполнение

						практических заданий
Тема 11. Международная вежливость и государственная символика	10	2	2	4	6	Устный опрос, выполнение практических заданий, доклады
Тема 12. Национально-культурные особенности бизнес-этикета	8	2		2	6	Выполнение практических заданий, доклады
Промежуточная аттестация	8					
Итого	108	54			54	

5.2. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Бизнес - этикет и протокол в деловой коммуникации

Понятия «дипломатия» и «протокол»: происхождение, эволюция, значение. Понятие и принципы этикета, бизнес-этикета. Правила. Виды этикета: придворный, воинский, светский, дипломатический. Специфика делового общения. Современное значение дипломатического церемониала и протокола. Исторические примеры грубого нарушения основных норм дипломатического протокола. Понятие современного этикета.

Тема 2. История развития российской дипломатии и становления протокольной службы.

Зарождение и развитие основ дипломатии за рубежом. Особенности греческой дипломатии, институт проксенов. Характерные черты дипломатии Древнего Рима. Первые дипломатические миссии – посольства. Влияние дипломатии Византии на становление дипломатической процедуры стран Западной и Центральной Европы. Разработка Венской Конвенции о дипломатических сношениях 1961 г: содержание, структура документа, основные понятия.

Современная организация протокольной службы Российской Федерации. Протокол Президента, протокол Правительства, протокольные службы министерств и ведомств, протокольные подразделения субъектов Российской Федерации. Формирование протокольной службы российского внешнеполитического ведомства. Департамент государственного протокола Министерства иностранных дел (МИД) России: структура, задачи, функции.

Тема 3. Основные принципы международного протокола

Специфика церемониала. Различия в проведении протокольных мероприятий в странах с монархическим и республиканским строем. Специфика протокольных мероприятий в странах с государственной религией.

Основополагающие принципы международного права: принцип суверенитета; принцип равноправия государств; принцип территориальной целостности; принцип невмешательства во внутреннюю политику государства. Принцип взаимности – важнейший в международной протокольной практике. Допустимые отступления от протокола.

Четыре основные подсистемы этикета, владение которыми необходимо дипломату: речевой (вербальный) этикет; мимика и жесты; организация пространства в этикете (этикетная проксемика); этикетная атрибутика (мир вещей в этикете).

Тема 4. Требования этикета к имиджу делового человека

Имидж. Этапы формирования имиджа. Этапы вхождения в образ. Внешний облик делового человека. Главные требования к внешнему виду. Индивидуальный имидж: понятие, функции,

основные типы. Цветовой тип внешности и подбор цветовой гаммы. Стилевые решения образа: личные предпочтения и требования делового этикета. Принципы формирования делового гардероба. Дресс-код. Первое впечатление. Визитная карточка.

Тема 5. Особенности речевого этикета в деловом общении

Неимперативные и императивные приемы воздействия на коллег и деловых партнеров. Критика, похвала, псевдокритика, слухи и сплетни в организации. Этические особенности восприятия информации в деловом общении. Основы делового этикета телефонных переговоров. Невербальные средства общения в деловом взаимодействии.

Тема 6. Этикетные нормы приветствия, представления, обращения в деловой коммуникации

Культура гостеприимства. Гостевой этикет. Организационно-протокольное обеспечение визита иностранной делегации. Подготовка программы пребывания зарубежных гостей. Встреча делегации. Размещение гостей в местах проживания. Деловая часть программы визита. Контакты с посольствами и консульствами. Представительские мероприятия. Культурная программа. Проводы зарубежной делегации.

Тема 7. Требования этикета к деловой переписке

Виды и стили документов. Источники регламентации деловых документов. Общие особенности разработки и правила оформления деловой документации. Основные виды деловых писем. Требования этикета к деловой коммуникации в Интернете и социальных сетях.

Тема 8. Дипломатический протокол

Значение и основы дипломатического протокола. Установление дипломатических отношений. Порядок назначения глав дипломатических представительств. Структура представительств. Классы глав представительств и ранги дипломатов. Вручение верительных грамот. Протокольные визиты. Завершение дипломатической миссии. Дипломатический корпус. Принцип старшинства. Протокол многосторонней дипломатии.

Тема 9. Этические принципы проведения переговоров

Переговорный процесс как система. Протокольные аспекты подготовки переговоров. Состав делегаций. Ведение переговоров. Этапы переговорного процесса. Завершение переговоров и анализ результатов. Этикет ведения переговоров. Психологические тактики ведения переговоров. Характер проведения переговоров.

Тема 10. Профилактика и разрешение конфликтных ситуаций

Виды конфликтов. Источники, причины и поводы. Стадии конфликта. Типы конфликтных личностей. Конфликты мнений в деловом общении. Развитие навыков позитивного эмоционального реагирования и толерантности для конструктивного делового взаимодействия. Применение нейролингвистического программирования в самосовершенствовании.

Тема 11. Международная вежливость и государственная символика

Национальные символы. Государственный флаг, герб и гимн. Использование национальных символов при оформлении дипломатических документов. Оказание государственному флагу официальных почестей. Международные мероприятия (поднятие флагов, исполнение гимнов). Государственные церемонии. Национальные праздники. Рассылка поздравительных телеграмм протокольными подразделениями. Свидетельства уважения. Ведение дипломатических календарей (учет протокольных мероприятий, национальных праздников, исторических и памятных дат страны пребывания и стран, с которыми поддерживаются дипломатические отношения).

Тема 12. Национально-культурные особенности бизнес-этикета

Национальные особенности личности в деловом общении. Гендерные проблемы в деловом этикете: мужчина и женщина.

6. Фонд оценочных средств (ФОС, оценочные и методические материалы) для оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю).

6.1. Типовые контрольные задания или иные материалы для проведения текущего контроля успеваемости, критерии и шкалы оценивания (в отсутствие утвержденных соответствующих локальных нормативных актов на факультете)

Темы рефератов по дисциплине «Бизнес-этикет»

1. Придворный этикет XVII - XIX вв.
2. Особенности дипломатического этикета.
3. Протокольные службы.
4. Визиты и их формы.
5. Особенности деловых переговоров с представителями разных стран.
6. Подготовка, организация и проведение приема.
7. Основные правила современного этикета.
8. Протокольное старшинство глав дипломатических представительств и внутри дипломатического представительства.
9. Дипломатические документы: виды и оформление.
10. Основные положения государственной протокольной практики Российской Федерации.
11. Протокольные особенности дипломатических приемов.
12. Сервировка стола на дипломатических приемах.
13. Национальные традиции и обычаи визитов различных зарубежных государств.
14. Подарки и сувениры.
15. Дресс-код как элемент корпоративной культуры.
16. Организация протокольных мероприятий от имени главы делегации, и ее членов.
17. Протокол международных конференций.
18. Основные требования к оформлению визитных карточек.
19. Визитная карточка, её назначение и функции в деловой жизни.
20. Коммуникативная компетентность современного бизнесмена.
21. Мужчина и женщина в современном деловом мире. Особенности поведения, эмоциональных отношений, мышления.
22. Основные принципы современного делового этикета.
23. Этикетные требования к поведению в критических и конфликтных ситуациях и способы их разрешения.
24. Роль имиджа в жизни и деятельности современного человека.
25. Основные принципы выбора деловой одежды
26. Деловая риторика и ее значимость для деловых отношений.
27. Основные требования к официально – деловому стилю речевой коммуникации.
28. Дистанция как форма бизнес-этикета.
29. Приемы достижения результативности телефонного делового разговора в рамках этикета.
30. Общие правила и стандарты приветствия в деловом мире.
31. Этикетные формы и стандарты обращения в деловой коммуникации.
32. Невербальные средства приветствия, представления и обращения в деловой коммуникации.
33. Роль и функции визитной карточки в современной деловой жизни.
34. Роль рукопожатия и других невербальных средствах в деловой коммуникации.
35. Общие правила оформления деловой переписки.
36. Особенности деловой переписки.
37. Основные требования этикета к текстовому контенту в деловой коммуникации в социальных медиаресурсах.

38. Основные требования этикета к визуальному контенту в деловой коммуникации в социальных медиаресурсах.
39. Основные требования этикета к проведению онлайн деловых переговоров, конференций, презентаций, вебинаров в социальных медиаресурсах.
40. Процедура приветствия и обращения в западноевропейской деловой культуре.
41. Процедура приветствия и обращения в ближневосточной деловой культуре.
42. Процедура приветствия и обращения в японской деловой культуре.

Практические задания

1. Протокол визитов

Цель работы: закрепить навыки организации визитов высоких гостей.

Задание и методика выполнения

1. Разработать Программу пребывания иностранной делегации по приведенной ниже схеме (рабочий вариант).
2. Оформить Программу делового официального визита иностранной делегации в виде делового документа для предоставления гостям.

№ пп	Мероприятие	Когда	Где	Кто присутствует	Необходимая техника, оборудование, дополнительные атрибуты и пр.	Ответственное лицо
I. Встреча в аэропорту (ж/д вокзале)						
II. Визит вежливости						
III. Основная часть переговоров						
IV. Культурная программа						
V. Заключительный банкет						
VI. Подарки, сувениры						
VII. Отъезд гостей						

2. Дипломатия и дипломатический протокол за рубежом

Цель работы: закрепить, обобщить и систематизировать знания, полученные в ходе лекционного и семинарского занятий.

Задание и методика выполнения

Используя материалы Интернет-источников, заполните графы сравнительной таблицы.

Особенности дипломатии	Страны Европы				
	Англия	Франция	Германия	Италия	Малые европейские страны
Специфические черты (главная формула)					
Вклад в развитие мировой дипломатии					
Национальные черты					
Характерные черты дипломатов					
Требования (особенности) к подготовке дипломатов					

Особенности переговорных процессов					
Оформление визитной карточки					

3. Столовый этикет и его значение в деловом общении

Цель работы: закрепить, обобщить и систематизировать знания, полученные в ходе лекционных занятий.

Задание и методика выполнения

Опираясь на функциональное назначение изображенных на фото ниже столовых приборов, сделайте предположение о том, какие блюда будут подаваться на приеме, письменно укажите 2-3 варианта возможного меню, последовательность подачи блюд, назовите вид приема, например, обед, ужин, завтрак.



4. Международный этикет. Правила гостеприимства

Цель работы: закрепить, обобщить и систематизировать знания, полученные в ходе лекционного и семинарского занятий.

Задание и методика выполнения

Разработать схемы рассадки гостей в автомобилях при встрече делегации в аэро-порту или на вокзале, учитывая следующие условия:

- 1) делегация из семи человек и один встречающий;
- 2) делегация из пяти человек и один встречающий;
- 3) делегация из десяти человек и два встречающих.

5. Дресс-код в деловом общении

Цель работы – разработка делового дресс-кода.

Задание и методика выполнения:

1. Изучение протокольных возможностей дресс-кода.
2. Выявление требований дресс-кода делового общения.
3. Разработка дресс-кода студенческой группы.

6. Ведение переговоров

Цель работы – закрепить, обобщить и систематизировать знания ведения переговоров, полученные в ходе лекционных занятий.

Задание и методика выполнения: заполнить приведенную ниже таблицу:

Стадии переговоров	Этапы переговоров
1.	1.1. Выбор средств ведения переговоров
	1.2. Установление контакта между сторонами
	1.3.
	1.4.
	1.5.
2.	2.1. Начало переговорного процесса
	2.2.

	2.3.
	2.4. Разработка вариантов предложений для договоренности
3.	3.1.
	3.2. Окончательное обсуждение вариантов решений
	3.3.

7. Международный этикет. Цветы в работе протокольной службы

Цель работы – закрепить, обобщить и систематизировать знания ведения переговоров, полученные в ходе лекционных занятий.

Задание и методика выполнения: заполнить приведенную ниже таблицу:

Повод для вручения букета	Возраст дамы, семейное положение	Наименование цветов	Цветовая гамма цветов в букете	Оформление букета

Вопросы для развернутого ответа

1. Раскройте понятие «коммуникативная компетентность».
2. Есть ли различия в системе норм и стандартов служебного поведения для мужчины и женщины в современном деловом мире?
3. Есть ли особенности делового стиля поведения мужчины и женщины?
4. Расскажите о современных видах этикета.
5. Принципы делового этикета.
6. Бизнес-этикет как средство разрешения конфликтных ситуаций.
7. Есть ли связь между внешним видом делового человека и его успехом в бизнесе?
8. Каковы характерные черты внешнего вида и манер современного делового человека?
9. Что является недопустимым в деловой одежде бизнесмена?
10. Влияют ли аксессуары, украшения, макияж, прическа на внешний облик женщины?
11. Телефонный этикет. Основные правила и стандарты.
12. Каковы причины большей сложности делового общения по телефону по сравнению с личным общением?
13. Каковы требования бизнес-этикета к ведению служебных телефонных бесед?
14. Какие обращения рекомендуется использовать при затруднении выбора обращения?
15. Охарактеризуйте основные невербальные формы приветствия, допустимые в деловой коммуникации
16. В каких случаях правила делового этикета позволяют представиться самому?.
17. Каково основное назначение визитной карточки?
18. Какие деловые ситуации может сопровождать визитная карточка?
19. Как выделиться в социальных сетях, не нарушая требований бизнес-этикета?
20. Каковы сроки ответа на электронное сообщение?
21. Охарактеризуйте основные стандарты оформления электронных сообщений?
22. Какие сообщения не рекомендуются для пересылки по деловой корпоративной электронной переписке?

Тестовые задания для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Бизнес-этикет»

1. На каком из данных принципов не может быть основано деловое общение?

- а) доброжелательность;
- б) порядочность;
- в) тактичность;
- г) уважительность;
- д) эгоизм

2. Компоненты, которые включает в себя культура делового общения:

- а) все ответы верны;
- б) психологию делового общения;
- в) служебный этикет;
- г) технику делового общения;
- д) этику делового общения

3. Что предполагает деловая беседа?

- а) использование лести;
- б) использование литературного языка;
- в) комплиментарное воздействие;
- г) чрезмерное использование иностранных слов и профессионального жаргона

4. Что относится к невербальным средствам делового общения?

- а) деловая переписка;
- б) мимика; жесты;
- в) профессиональный жаргон;
- г) речевые конструкции;
- д) социальные диалекты

5. Что из данного не относится к принципам международного бизнеса?

- а) бережное отношение к окружающей среде;
- б) поддержка односторонних торговых отношений;**
- в) уважение правовых норм

6. Какое из понятий предполагает большее влияние национальных традиций и условностей на содержащиеся в них правила:

- а) «дипломатический протокол»,**
- б) «государственный протокол»?

7. Какой из перечисленных критериев был основным при определении протокольного старшинства посла в период ocasionальной дипломатии средневековья:

- а) дипломатический ранг,
- б) дипломатический класс,
- в) дворянский титул,**
- г) время пребывания в стране

8. Может ли быть использована государственная символика в качестве торговой марки:

- а) может,**
- б) не может?

9. С какой стороны должно идти лицо, встречающее главу зарубежной делегации:

- а) справа;
- б) слева;**
- г) не имеет значения?

10. Какое место в автомобиле считается почетным:

- а) рядом с водителем;
- б) заднее справа;**
- в) заднее слева?

11. Как планируется культурная программа визита:

- а) по усмотрению хозяев;
- б) с учетом пожелания гостей?**

12. Какие подарки вручают членам зарубежной делегации:

- а) равноценные;
- б) в зависимости от ранга члена делегации;**
- в) вопрос не принципиален?

13. Каковы требования к уровню проводов зарубежной делегации:

- а) должен соответствовать уровню встречи;**
- б) может быть снижен по просьбе гостей;**
- в) может быть изменен по усмотрению хозяев?

14. Какие приемы являются более почетными:

- а) вечерние**
- б) дневные,
- в) время проведения на почетность приема не влияет?

15. Где место мужчины, если он, сопровождая даму к столу, поднимается по лестнице:

- а) рядом с дамой,
- б) впереди дамы,
- в) на одну-две ступеньки ниже дамы?**

16. Какие места за столом являются почетными:

- а) слева от хозяина;**
- б) справа от хозяина;

- в) напротив двери;
- г) напротив окна;
- д) в торце стола?

17. Кто имеет преимущество при равном протокольном статусе в рассадке за столом:

- а) иностранные гости,**
- б) соотечественники?

18. Переговоры ведутся на:

- а) языке хозяев,
- б) языке гостей,
- в) языке третьей страны,**
- в) язык, на котором предстоит вести переговоры, подлежит обсуждению?

19. Чай (кофе) во время переговоров подают:

- а) в любом случае,
- б) только, если переговоры затягиваются,
- в) по усмотрению хозяев**

20. Приглашение на траурные государственные мероприятия высылаются от имени:

- а) главы государства,
- б) главы правительства,
- в) министра иностранных дел,
- г) приглашение не высылается.**

21. Кто первым при приветствии подает руку:

- а) глава делегации члену делегации,
- б) член делегации главе делегации;
- в) мужчина женщине,
- г) женщина мужчине;**
- д) старший младшему,**
- е) младший старшему?

22. Кого представляют первым:

- а) мужчину женщине в любом случае,
- б) мужчину женщине, за исключением лишь очень почтенного мужчины,**
- в) женщину мужчине в любом случае;
- г) младшего старшему,**
- д) старшего младшему;
- е) начальника подчиненному;
- ж) подчиненного начальнику;**
- з) знакомого близкому родственнику;
- и) близкого родственника знакомому;**
- к) зарубежного гостя соотечественнику;
- л) соотечественника зарубежному гостю?**

6.2 Типовые контрольные задания или иные материалы для проведения промежуточной аттестации.

Примерные вопросы к итоговой аттестации по дисциплине «Бизнес-этикет»

1. Понятие «делового этикета», правила и принципы. Законы этики в формировании бизнес-имиджа делового человека.
2. История появления этикета. Виды этикета, их характеристики.
3. Современный этикет как основополагающий элемент в концепции межличностных отношений.

4. Понятие дипломатии. Принципы. Задачи. Методы.
5. Значение и основы дипломатического протокола.
6. Зарождение и развитие основ дипломатии за рубежом.
7. Развитие российской дипломатии от московского государства до современного состояния.
8. Венская конвенция о дипломатических сношениях 1961 года как юридическая основа международной практики.
9. Дипломатическое представительство РФ: понятие и функции.
10. Церемониал государственного флага.
11. Церемониал государственного гимна.
12. Имидж делового человека как слагаемое успеха. Этапы формирования имиджа. Этапы вхождения в образ.
13. Дресс-код. Деловые аксессуары. Цветовые решения.
14. Внешний вид делового мужчины и внешний вид деловой женщины.
15. Эффект первого впечатления.
16. Протокольные возможности использования визитных карточек.
17. Техника ведения телефонных переговоров. Мобильный этикет.
18. Невербальные средства общения в деловом взаимодействии.
19. Приветствие, прощание, представление.
20. Цветы в деловой сфере. Деловой подарок. Сувениры.
21. Виды деловых мероприятий. Принципы организации, этапы подготовки и проведение.
22. Приемы. Виды и правила организации. Приемы с рассадкой. Приемы без рассадки (стоя).
23. Деловые переговоры. Цели, основные принципы и стили ведения деловых переговоров.
24. Полномочия переговорной команды. Роль переводчика.
25. Торжественные церемонии.
26. Ресторанный этикет. Правила поведения за столом. Сервировка.
27. Чайный и кофейный этикет.
28. Дорожный, автомобильный этикет.
29. Структура делового письма. Правила оформления.
30. Виды внутренних и внешних деловых писем.
31. Правила электронного письма.
32. Дипломатическая переписка.
33. Дипломатические отношения. Порядок их установления. Приостановление, прекращение (разрыв) дипломатических отношений.
34. Назначение главы дипломатического представительства.
35. Вручение верительных грамот.
36. Дипломатический корпус. Принцип старшинства.
37. Дипломатическое реагирование на отдельные события.
38. Виды конфликтов, типы поведения в конфликте. Пути преодоления и предотвращения конфликтов.
39. Особенности культуры делового общения в разных странах
40. Гендерные проблемы в деловом этикете: мужчина и женщина.

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку студента к текущим аудиторным занятиям и контрольным мероприятиям. Самостоятельная работа включает: проработку конспекта лекций и учебной литературы, поиск (подбор) и обзор литературы, электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса, а также выполнение домашнего задания или домашней контрольной работы, выдаваемых на практических занятиях.

Одним из важных методов самостоятельной работы студента является работа с научной литературой. При работе с книгой необходимо подобрать литературу, научиться правильно ее читать, вести записи. Для подбора литературы в библиотеке используются алфавитный и систематический каталоги. Важно помнить, что рациональные навыки работы с книгой позволяют экономить время и повышают продуктивность. Правильный подбор учебников рекомендуется преподавателем, читающим лекционный курс. Необходимая литература может быть также указана в методических разработках по данному курсу.

Основные *приемы* можно свести к следующим:

- составить перечень книг, с которыми следует познакомиться;
- перечень должен быть систематизированным (что необходимо для семинаров, экзаменов, что пригодится для написания курсовых и дипломных работ, а что выходит за рамки официальной учебной деятельности и расширяет общую культуру);
- обязательно выписывать все выходные данные по каждой книге (при написании курсовых и дипломных работ это позволит экономить время);
- определить, какие книги (или какие главы книг) следует прочитать более внимательно, а какие – просто просмотреть;
- все прочитанные книги, учебники и статьи следует конспектировать, но это не означает, что надо конспектировать «все подряд»: можно выписывать кратко основные идеи автора и иногда приводить наиболее яркие и показательные цитаты (с указанием страниц);
- если книга – собственная, то допускается делать на полях книги краткие пометки или же в конце книги, на пустых страницах просто сделать свой «предметный указатель», где отмечаются наиболее интересные мысли и обязательно указываются страницы в тексте автора;
- следует выработать способность «воспринимать» сложные тексты; для этого лучший прием – научиться «читать медленно», когда понятно каждое прочитанное слово (а если слово незнакомое, то либо с помощью словаря, либо с помощью преподавателя обязательно его узнать);

Таким образом, чтение научного текста является частью познавательной деятельности. Ее цель – извлечение из текста необходимой информации. От того насколько осознанно читающим собственная внутренняя установка при обращении к печатному слову (найти нужные сведения, усвоить информацию полностью или частично, критически проанализировать материал и т.п.) во многом зависит эффективность осуществляемого действия.

Грамотная работа с научной литературой, предполагает соблюдение ряда правил. Прежде всего, при такой работе необходимо сознательное усвоение прочитанного, осмысление его, стремление дойти до сути, невозможен формальный, поверхностный подход, механическое заучивание, простое накопление цитат, выдержек. При работе над книгой требуется определенная последовательность.

Вначале следует ознакомиться с оглавлением, содержанием предисловия или введения. Это дает общую ориентировку, представление о структуре и вопросах, которые рассматриваются в книге. Следующий этап – чтение. Первый раз целесообразно прочитать книгу с начала до конца, чтобы получить о ней цельное представление. При повторном чтении происходит постепенное глубокое осмысление каждой главы, критического материала и позитивного изложения; выделение основных идей, системы аргументов, наиболее ярких примеров и т.д. Непременным правилом чтения должно быть выяснение незнакомых слов, терминов, выражений, неизвестных имен, названий. Важная роль принадлежит библиографической подготовке студентов. Она включает в себя умение активно, быстро пользоваться научным аппаратом книги, справочными изданиями, каталогами, умение вести поиск необходимой информации, обрабатывать и систематизировать ее.

В рамках учебной деятельности основным для студентов является изучающее чтение – оно позволяет в работе с учебной литературой накапливать знания. Кроме того, при овладении данным видом чтения формируются основные приемы, повышающие эффективность работы с научным текстом.

Научная методика работы с литературой предусматривает также ведение записи прочитанного. Это позволяет привести в систему знания, полученные при чтении, сосредоточить внимание на главных положениях, зафиксировать, закрепить их в памяти, а при необходимости вновь обратиться к ним.

Одной из форм обучения студентов, направленных на организацию и повышение уровня их самостоятельной работы, а также на усиление контроля за этой работой является написание реферата.

Целью написания реферата является приобретение навыков самостоятельной работы с литературой с тем, чтобы на основе их анализа и обобщения студенты могли делать собственные выводы теоретического и практического характера, обосновывая их соответствующим образом.

Реферат более объемный вид самостоятельной работы студента, содержащий информацию, дополняющую и развивающую основную тему, изучаемую на аудиторных занятиях. Ведущее место занимают темы, представляющие профессиональный интерес, несущие элемент новизны. Реферативные материалы должны представлять письменную модель первичного документа – научной работы, монографии, статьи. Реферат может включать обзор нескольких источников и служить основой для доклада на определенную тему на семинарах, конференциях.

Регламент озвучивания реферата – 7-10 мин.

Слово "реферат" (от латинского – *referre* – докладывать, сообщать) означает сжатое изложение в устной или письменной форме содержания какого-либо вопроса или темы на основе критического обзора информации.

При подготовке реферата необходимо соблюдать следующие правила. Определить идею и задачу реферата. Следует помнить, что реферат будут читать другие. Поэтому постоянно задавайте себе вопрос, будет ли понятно написанное остальным, что интересного и нового найдут они в работе.

Ясно и четко сформулировать тему или проблему. Она не должна быть слишком общей.

Найти нужную литературу по выбранной теме. Составить перечень литературы, которая обязательно должна быть прочитана.

После предварительной подготовки следует приступить к написанию реферата. Прежде всего, составить план, выделить в нем части.

Введение, в котором раскрывается цель и задачи сообщения; здесь необходимо сформулировать социальную или политическую проблему, которая будет проанализирована в реферате, изложить своё отношение к ней, то есть мотивацию выбора; определить особенность постановки данной проблемы авторами изученной литературы; объяснить актуальность и социальную значимость выбранной темы.

Основная часть. Разделы, главы, параграфы основной части должны быть направлены на рассмотрение узловых моментов в теме реферата. Изложение содержания изученной литературы предполагает его критическое осмысление, глубокий логический анализ.

Каждый раздел основной части реферата предполагает детальное изучение отдельного вопроса темы и последовательное изложение структуры текстового материала с обязательными ссылками на первоисточник. В целом, содержание основной части должно отражать позиции отдельных авторов, сравнительную характеристику этих позиций, выделение узловых вопросов дискурса по выбранной для исследования теме.

Студент должен показать свободное владение основными понятиями и категориями авторского текста. Для лучшего изложения сущности анализируемого материала можно проиллюстрировать его таблицами, графиками, сравнением цифр, цитатами.

Заключение. В заключении автор реферата должен сформулировать личную позицию в отношении изученной проблемы и предложить, может быть, свои способы её решения. Целесообразно сделать общие выводы по теме реферата и ещё раз отметить её актуальность и социальную значимость.

Список использованных источников и литературы.

Начать реферат можно с изложения яркого, впечатляющего факта, который требует пояснения. Далее изложение должно идти от простого – к сложному. Не останавливайтесь на подробностях. Главное требование к реферату - максимум пользы для читателя при минимуме информации.

В зависимости от содержания и назначения в учебном процессе рефераты можно подразделить на две основные группы (типы): научно-проблемные и обзорно-информационные.

Научно-проблемный реферат. При написании такого реферата студент должен изучить и кратко изложить имеющиеся в литературе суждения по определенному, спорному в теории, вопросу (проблеме) по данной изучаемой теме, высказать по этому вопросу (проблеме) собственную точку зрения с соответствующим ее обоснованием.

На основе написанных рефератов возможна организация «круглого стола» студентов данной учебной группы. В таких случаях может быть поставлен доклад студента, реферат которого преподавателем признан лучшим, с последующим обсуждением проблемы всей группой студентов.

Обзорно-информационный реферат. Разновидностями такого реферата могут быть:

1) краткое изложение основных положений той или иной книги, монографии, другого издания (или их частей: разделов, глав и т.д.) как правило, только что опубликованных, содержащих материалы, относящиеся к изучаемой теме по курсу дисциплины. По рефератам, содержание которых может представлять познавательный интерес для других студентов, целесообразно заслушивать в учебных группах сообщения их авторов;

2) подбор и краткое изложение содержания статей по определенной проблеме (теме, вопросу), опубликованных в различных журналах за тот или иной период, либо в сборниках («научных трудах», «ученых записках» и т.д.). Такой реферат может рассматриваться и как первоначальный этап в работе по теме курсовой работы.

Темы рефератов определяются преподавателем, ведущим занятия в студенческой группе. Литература либо рекомендуется преподавателем, либо подбирается студентом самостоятельно, что является одним из элементов самостоятельной работы.

Объем реферата должен быть в пределах 15-20 страниц машинописного текста через 1,5 интервала. При оформлении реферата необходимо ориентироваться на правила, установленные для оформления курсовых работ.

Написание реферата и его защита перед преподавателем или группой предполагает, что студент должен знать правила написания и оформления реферата, а также уметь подготовить сообщение по теме своего реферата, быть готовым отвечать на вопросы преподавателя и студентов по содержанию реферата.

Роль студента: написание реферата имеет особенности, касающиеся: выбора литературы (основной и дополнительной); изучения информации (уяснение логики материала источника, выбор основного материала, краткое изложение, формулирование выводов); оформления реферата согласно установленной форме.

Критерии оценки:

- актуальность темы;
- соответствие содержания теме;
- глубина проработки материала;
- грамотность и полнота использования источников;
- соответствие оформления реферата требованиям.

Важной частью самостоятельной работы студента является написание эссе.

Эссе - это прозаическое сочинение небольшого объема и свободной композиции, выражающее индивидуальные впечатления и соображения по конкретному поводу или вопросу и заведомо не претендующее на определяющую или исчерпывающую трактовку предмета.

Цель эссе состоит в развитии таких навыков, как самостоятельное творческое мышление и письменное изложение собственных мыслей. Написание эссе позволяет автору научиться четко и грамотно формулировать мысли, структурировать информацию, использовать основные понятия, выделять причинно-следственные связи, иллюстрировать опыт соответствующими примерами, аргументировать свои выводы.

Структура эссе определяется предъявляемыми к нему требованиями:

1. мысли автора эссе по проблеме излагаются в форме кратких тезисов.
2. мысль должна быть подкреплена доказательствами - поэтому за тезисом следуют аргументы.

Аргументы - это факты, явления общественной жизни, события, жизненные ситуации и жизненный опыт, научные доказательства, ссылки на мнение ученых и др. Лучше приводить два аргумента в пользу каждого тезиса: один аргумент кажется неубедительным, три аргумента могут "перегрузить" изложение, выполненное в жанре, ориентированном на краткость и образность.

Таким образом, эссе приобретает кольцевую структуру (количество тезисов и аргументов зависит от темы, избранного плана, логики развития мысли):

- вступление
- тезис, аргументы
- тезис, аргументы
- тезис, аргументы
- заключение.

При написании эссе важно также учитывать следующие моменты:

1. Вступление и заключение должны фокусировать внимание на проблеме (во вступлении она ставится, в заключении - резюмируется мнение автора).
2. Необходимо выделение абзацев, красных строк, установление логической связи абзацев: так достигается целостность работы.
3. Стиль изложения: эссе присущи эмоциональность, экспрессивность, художественность. Должный эффект обеспечивают короткие, простые, разнообразные по интонации предложения, умелое использование "самого современного" знака препинания - тире. Стиль отражает особенности личности.

Эссе по содержанию бывают:

- описательные,
- повествовательные,
- рефлексивные,
- критические,
- аналитические,
- литературные и др

Признаки эссе

Можно выделить некоторые общие признаки (особенности) жанра, которые обычно перечисляются в энциклопедиях и словарях:

1. Небольшой объем.

Каких-либо жестких границ, не существует. Объем эссе - от трех до семи страниц компьютерного текста.

2. Конкретная тема и подчеркнута субъективная ее трактовка.

Тема эссе всегда конкретна. Эссе не может содержать много тем или идей (мыслей). Оно отражает только один вариант, одну мысль. И развивает ее. Это ответ на один вопрос.

3. Свободная композиция - важная особенность эссе.

Эссе по своей природе устроено так, что не терпит никаких формальных рамок. Оно нередко строится вопреки законам логики, подчиняется произвольным ассоциациям, руководствуется принципом "Всё наоборот".

4. Непринужденность повествования.

Автору эссе важно установить доверительный стиль общения с читателем; чтобы быть понятым, он избегает намеренно усложненных, неясных, излишне строгих построений. Считается, что хорошее эссе может написать только тот, кто свободно владеет темой, видит ее с различных сторон и готов предъявить читателю не исчерпывающий, но многоаспектный взгляд на явление, ставшее отправной точкой его размышлений.

5. Склонность к парадоксам.

Эссе призвано удивить читателя (слушателя) - это, по мнению многих исследователей, его обязательное качество. Отправной точкой для размышлений, воплощенных в эссе, нередко является афористическое, яркое высказывание или парадоксальное определение, буквально сталкивающее на первый взгляд бесспорные, но взаимоисключающие друг друга утверждения, характеристики, тезисы.

6. *Внутреннее смысловое единство*

Возможно, это один из парадоксов жанра. Свободное по композиции, ориентированное на субъективность, эссе вместе с тем обладает внутренним смысловым единством, т.е. согласованностью ключевых тезисов и утверждений, внутренней гармонией аргументов и ассоциаций, непротиворечивостью тех суждений, в которых выражена личностная позиция автора.

7. *Ориентация на разговорную речь*

В то же время необходимо избегать употребления в эссе сленга, шаблонных фраз, сокращения слов, чересчур легкомысленного тона. Язык, употребляемый при написании эссе, должен восприниматься серьезно. Итак, при написании эссе важно определить (уяснить) его тему, определить желаемый объем и цели каждого параграфа.

Начните с главной идеи или яркой фразы. Задача - сразу захватить внимание читателя (слушателя). Здесь часто применяется сравнительная аллегория, когда неожиданный факт или событие связывается с основной темой.

Правила написания эссе

- Из формальных правил написания эссе можно назвать только одно - наличие заголовка.
- Внутренняя структура эссе может быть произвольной. Поскольку это малая форма письменной работы, то не требуется обязательное повторение выводов в конце, они могут быть включены в основной текст или в заголовок.
- Аргументация может предшествовать формулировке проблемы. Формулировка проблемы может совпадать с окончательным выводом.

Ошибки при написании эссе

1. Плохая проверка.

Не думайте, что можно ограничиться лишь проверкой правописания.

Перечитайте свои эссе и убедитесь в том, что там нет каких-либо двусмысленных выражений, неудачных оборотов и т. д.

2. Утомительные предисловия. Недостаточное количество деталей.

Слишком часто интересное эссе проигрывает в том, что представляет собой перечисление утверждений без иллюстрации их примерами. Для эссе характерны обычные клише: важность усердной работы и упорства, учеба на ошибках и т. д.

3. Многословие.

Эссе ограничены определенным количеством слов, поэтому вам необходимо разумно распорядиться этим объемом. Иногда это означает отказ от каких-то идей или подробностей, особенно, если они уже где-то упоминались или не имеют непосредственного отношения к делу. Такие вещи только отвлекают внимание читателя (слушателя) и затмевают основную тему эссе.

4. Длинные фразы.

Длинные фразы еще не доказывают правоту автора, а короткие предложения часто производят больший эффект. Лучше всего, когда в эссе длинные фразы чередуются с короткими. Не перегружайте эссе.

При написании эссе отбросьте слова из энциклопедий. Неправильное употребление таких слов отвлекает внимание, уменьшает значение эссе.

Методические материалы для проведения процедур оценивания результатов обучения

Для подготовки к контрольным работам и тестам студентов рекомендуется:

Самостоятельно дать письменный ответ на вопрос, рассматриваемый в рамках учебной дисциплины. Содержание ответа на поставленный вопрос включает: знание теории, выделение актуальных проблем данной темы в сфере общественной жизни.

Качество письменной работы оценивается, прежде всего, по тому, насколько самостоятельно и правильно студент раскрывает содержание главных вопросов темы, использует знание рекомендованных к теме первоисточников. При изложении материала следует стремиться к тому,

чтобы каждое теоретическое положение было убедительно аргументировано и всесторонне обосновано, а также подкреплено практическим материалом.

Ключевым моментов в облегчении подготовки к **контрольным работам и тестам** является активная работа студентов на занятиях (внимательное прослушивание и тщательное конспектирование лекций, активное участие в практических занятиях) и регулярное повторение материала и выполнение домашних заданий. В таком случае требуется минимальная подготовка, заключающаяся в повторении и закреплении уже освоенного материала.

Устный опрос (По всем разделам дисциплины).

Преподаватель ставит студентам вопросы по содержанию изученного материала и побуждает их к ответам, выявляя, таким образом, степень его усвоения.

Критерии ответов студентам во время устного опроса:

5 баллов	Студент на каждом занятии обнаруживает знание теории, активно участвует в обсуждении предлагаемых вопросов, критически оценивает предлагаемые решения, демонстрирует способность к самостоятельной работе.
3-4 балла	Студент на каждом занятии обнаруживает знание теории, участвует в обсуждении предлагаемых вопросов, критически оценивает предлагаемый материал, иногда демонстрирует способность к самостоятельной работе.
1-2 балла	Студент демонстрирует фрагментарное знание основной теории. На занятиях ведет себя пассивно.
0 баллов	Студент не участвует в работе.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Критерии оценки презентации доклада (сообщения): Презентация доклада (сообщения) на семинаре

9-10 баллов	Студент активно занимался подготовкой презентации, в том числе с использованием современной экономической литературы, глубоко погружен в тему и может ответить на любой вопрос относительно ее содержания. Сама презентация логически построена, орфографически и стилистически грамотная, содержит интересные данные и вызывает у присутствующих живой интерес. Выступающему задают дополнительные уточняющие вопросы.
7-8 баллов	Студент занимался подготовкой презентации, владеет темой и может ответить на большинство вопросов относительно ее содержания. Однако материал проанализирован недостаточно глубоко. Сама презентация логически построена, содержит орфографические и стилистические ошибки и вызывает у присутствующих интерес.
5-6 баллов	Студент слабо занимался подготовкой презентации, плохо разбирается в теме и не может ответить на вопросы относительно ее содержания. Сама презентация логически плохо построена, содержит орфографические и стилистические ошибки, не вызывает у присутствующих интереса.
менее 5 баллов	Студент не подготовил презентацию или она не отвечает критериям качества

Критерии оценки подготовленного эссе:

9-10 баллов	Эссе написано в соответствии со структурой, при написании использованы разнообразные источники. Студент показал глубокое погружение в тему,
-------------	---

	сформулировал и обосновал собственную точку зрения на проблемы. Эссе логически выстроено, стилистически грамотно, содержит разнообразные примеры из практики/теории, подтверждающие выводы.
7-8 баллов	Эссе написано в соответствии со структурой, при написании использованы разнообразные источники. Студент показал недостаточно глубокое погружение в тему, в формулировке собственной точки зрения присутствуют отдельные недостатки. Эссе логически выстроено, стилистически грамотно.
5-6 баллов	Присутствует нарушение структуры эссе. Студент демонстрирует поверхностное знание и понимание темы; не сформулировал собственную точку зрения. Эссе содержит стилистические и орфографические ошибки
менее 5 баллов	Эссе не раскрывает содержание проблемы и/или является плагиатом.

Критерии оценки подготовленного реферата:

11-15 баллов	Реферат логически выстроен и содержание излагается на хорошем русском языке. Студент свободно владеет понятийным аппаратом дисциплины, ссылается на необходимые источники, соответствующие поставленной цели, свободно ориентируется в проблеме, аргументирует свою позицию, подкрепляет дополнительной информацией, демонстрирует свою эрудицию, отсутствуют орфографические, пунктуационные, стилистические, фактические ошибки. Текст реферата самостоятельный, не вторичный, присутствуют обоснованные выводы.
6-10 баллов	В реферате не прослеживается явная логика, он излагается на приемлемом русском языке. Студент не в полной мере может аргументировать и обосновать свою позицию, использует отдельную специализированную лексику, ссылается на необходимые источники, соответствующие поставленной цели, однако присутствуют отдельные незначительные орфографические, пунктуационные, стилистические, фактические ошибки. Текст реферата самостоятельный, не вторичный, присутствуют обоснованные выводы.
1-5 баллов	В реферате полностью отсутствует явная логика, он излагается на приемлемом русском языке. Студент владеет лишь основными источниками и литературой, ориентируется в некоторых из них, использует отдельную специализированную лексику, допускает отдельные, но значительные орфографические, пунктуационные, стилистические, фактические ошибки. Текст реферата самостоятельный, не вторичный, присутствуют недостаточно обоснованные выводы.
менее 1 балла	Реферат содержит бессистемно представленный текст. Студент не ориентируется в источниках, не использует специализированную лексику, допускает большое количество значительных орфографических, пунктуационных, стилистических, фактических ошибок. Текст реферата несамостоятельный, вторичный, отсутствуют выводы.

Критерии выполнения разбора кейса:

11-15 баллов	Ответ логически выстроен и излагается на хорошем русском языке. Студент свободно владеет понятийным аппаратом дисциплины, ссылается на необходимые источники, свободно ориентируется в проблеме, аргументирует свою позицию, подкрепляет дополнительной информацией, демонстрирует свою эрудицию, тем самым дает исчерпывающие ответы на все вопросы, а также правильно решает задачу
6-10 баллов	В ответе не прослеживается явная логика, он излагается на приемлемом русском языке. Студент не в полной мере может аргументировать и обосновать свою позицию, использует при ответе отдельную специализированную лексику, дает удовлетворительные ответы на вопросы, поставленные в кейсе.
1-5 баллов	В ответе полностью отсутствует явная логика, он излагается на приемлемом русском языке. Студент владеет лишь основными источниками и литературой, ориентируется в

	некоторых из них, использует при ответе отдельную специализированную лексику, дает удовлетворительные ответы.
менее 1 балла	Ответ излагается бессистемно, речь несвязанная. Студент не ориентируется в них, при ответе не использует специализированную лексику, дает неудовлетворительные ответы

Круглый стол

Концепция круглого стола: на обсуждения приглашаются специалисты (преподаватели, занимающиеся данной проблематикой, специалисты исследовательских центров и т.д.), внутри группы студентов выбирается модератор, который будет организовывать дискуссию.

Остальные студенты становятся участниками круглого стола. Начинается круглый стол с выступления преподавателя и приглашенных участников, затем сообщения делают участники семинара (мини-выступления по 5-7 мин.). Участники излагают собственную точку зрения на современные проблемы, возникающие в сфере делового общения, аргументируют свою позицию, задают вопросы коллегам, коллективно обсуждают пути решения данных проблем. Ожидаемые результаты: умение аргументировать и обосновывать позицию, умение представлять результаты своего анализа на публике, умение работать в группе, умение грамотно ставить вопросы, делать оценку ответам коллег.

Критерии выступлений студентов во время проведения «Круглого стола»:

5 баллов	Выставляется студенту, если он использовал при подготовке к круглому столу дополнительную рекомендованную и/или самостоятельно найденную литературу, демонстрирует знание иностранных и отечественных работ по проблематике круглого стола, свободно владеет базовыми знаниями по теме, хорошо логически выстраивает и презентует материал, приводит адекватные примеры; грамотно аргументирует свою позицию;
3-4 балла	Выставляется студенту, если он демонстрирует знание только отечественных работ по проблематике круглого стола, свободно владеет базовыми знаниями по теме, способен самостоятельно формулировать проблемы, хорошо логически выстраивает и презентует материал, приводит адекватные примеры
1-2 балла	Выставляется студенту, если он неуверенно владеет базовыми знаниями по теме, логически выстраивает и презентует материал, приводит примеры;
0 баллов	Выставляется студенту, если он слабо владеет (или не владеет) базовыми знаниями по теме, плохо логически выстраивает и презентует материал, не самостоятелен в суждениях.

Развернутая беседа

Концепция развернутой беседы: предполагает подготовку всех студентов по каждому вопросу плана, занятия с единым для всех перечнем рекомендуемой обязательной и дополнительной литературы; выступления студентов (по их желанию или по вызову преподавателя) и их обсуждение; вступление и заключение преподавателя.

Ожидаемые результаты: умение аргументировать и обосновывать позицию, умение представлять результаты своего анализа на публике, умение работать в группе, умение грамотно ставить вопросы, делать оценку ответам коллег.

Критерии оценки участия студента в развернутой беседе:

5 баллов	Выставляется студенту, если он при подготовке к развернутой беседе ознакомился со всей основной и дополнительной рекомендованной литературой, подготовился по всем вопросам плана занятия, подобрал статистический материал, подтверждающий его позицию, хорошо логически выстраивает и презентует материал, приводит адекватные
----------	--

	примеры из практики разрешения проблем в разных странах, опирается на мнения специалистов; грамотно аргументирует свою позицию;
3-4 балла	Выставляется студенту, если он при подготовке к развернутой беседе ознакомился со всей основной и дополнительной рекомендованной литературой, подготовился по всем вопросам плана занятия, свободно владеет базовыми знаниями по теме, хорошо логически выстраивает и презентует материал;
1-2 балла	Выставляется студенту, если он при подготовке к развернутой беседе ознакомился только с основной рекомендованной литературой, подготовился не по всем вопросам плана занятия, если он не уверенно владеет базовыми знаниями по теме, не всегда логически верно выстраивает и презентует материал;
0 баллов	Выставляется студенту, если он при подготовке к развернутой беседе ознакомился не со всей основной рекомендованной литературой, подготовился не по всем вопросам плана занятия, если он слабо владеет (или не владеет) базовыми знаниями по теме, плохо логически выстраивает и презентует материал, не самостоятелен в суждениях.

Дискуссия

Ожидаемые результаты: умение аргументировать и обосновывать позицию, умение представлять результаты своего анализа на публике, умение работать в группе, умение грамотно ставить вопросы, делать оценку ответам коллег.

Критерии оценки участия студента в дискуссии

5 баллов	Выставляется студенту, если он использовал при подготовке к дискуссии дополнительную рекомендованную и/или самостоятельно найденную литературу, собрал разнообразные примеры, подтверждающих позицию, демонстрирует знание российской и зарубежной практики по решению обозначенных проблем, свободно владеет базовыми знаниями по теме, хорошо логически выстраивает и презентует материал, приводит адекватные примеры; грамотно аргументирует свою позицию;
3-4 балла	Выставляется студенту, если он демонстрирует знание отечественных работ по проблематике дискуссии, свободно владеет базовыми знаниями по теме, хорошо логически выстраивает и презентует материал, приводит адекватные примеры;
1-2 балла	Выставляется студенту, если он не уверенно владеет базовыми знаниями по теме, логически выстраивает и презентует материал, приводит примеры;
0 баллов	Выставляется студенту, если он слабо владеет (или не владеет) базовыми знаниями по теме, плохо логически выстраивает и презентует материал, не самостоятелен в суждениях.

Деловая игра

Ожидаемые результаты: научить студентов правильно определять и практически демонстрировать те навыки и умения, которые потребуются для успешной реализации делового общения.

Критерии оценки участия студента в деловой игре

1-2 балла	Выставляется студенту, если он в ходе игры продемонстрировал навыки и умения, которые требуются для успешной реализации делового общения. Продемонстрировал гибкость и креативность мышления, способность критически осмыслить собственное поведение и поведение коллег в процессе игры.
0 баллов	Выставляется студенту, если он в ходе игры не смог продемонстрировать навыки и умения, которые требуются для успешной реализации делового общения, не смог критически осмыслить собственное поведение и поведение коллег в процессе игры.

«Мозговой штурм»

Ожидаемый (е) результат (ы): научить студентов обсуждать спорные/ дискуссионные вопросы; повысить мотивацию неактивных студентов; сформировать банк идей для последующей работы, обсуждения

Критерии оценки участия студента в «мозговом штурме»

1-2 балла	Выставляется студенту, если он активно участвовал в мозговом штурме, в проведении и оценке результатов;
0 баллов	Выставляется студенту, если он не проявил активности в проведении и оценке результатов мозгового штурма.

Ролевая игра

Ожидаемый (е) результат (ы): научить студентов правильно определять и практически демонстрировать те навыки и характеристики, которые были приобретены ими в ходе освоения учебной дисциплины.

Критерии оценки участия студента в ролевой игре

1-2 балла	Выставляется студенту, если он в ходе игры смог продемонстрировать навыки и умения анализировать социальные проблемы, продемонстрировал гибкость и креативность мышления, способность отобрать необходимый материал, провести сравнительный анализ предложенных концепций и достойно отстоять выбранную позицию
0 баллов	Выставляется студенту, если он в ходе игры не смог продемонстрировать навыки и умения анализировать социальные проблемы в области социологии рождаемости, не смог критически осмыслить поставленную проблему и отобрать необходимый материал.

Коллоквиум

Коллоквиум представляет собой разновидность опроса студентов по пройденной проблематике, в центре которого стоят вопросы, задаваемые преподавателем. Преподаватель формулирует вопрос к одному из студентов, он дает свой ответ, затем остальные студенты имеют возможность дополнить ответ данного студента. Вопросы преподавателя могут вытекать один из другого, быть взаимосвязанными, наводящими, и т.п.

Критерии оценки участия студента в коллоквиуме:

5 баллов	Выставляется студенту, если он при подготовке к коллоквиуму ознакомился со всей основной и дополнительной рекомендованной литературой, подготовился по всем вопросам плана занятия, хорошо логически выстраивает ответ, приводит адекватные примеры, опирается на мнения специалистов; грамотно аргументирует свою позицию.
3-4 балла	Выставляется студенту, если он при подготовке к коллоквиуму ознакомился со всей основной и дополнительной рекомендованной литературой, подготовился по всем вопросам плана занятия, свободно владеет базовыми знаниями по теме, хорошо логически выстраивает и презентует материал.
1-2 балла	Выставляется студенту, если он при подготовке к развернутой беседе ознакомился только с основной рекомендованной литературой, подготовился не по всем вопросам плана занятия, если он не уверенно владеет базовыми знаниями по теме, не всегда логически верно выстраивает и презентует материал.
0 баллов	Выставляется студенту, если он при подготовке к развернутой беседе ознакомился не со всей основной рекомендованной литературой, подготовился не по всем вопросам плана

	занятия, если он слабо владеет (или не владеет) базовыми знаниями по теме, плохо логически выстраивает и презентует материал, не самостоятелен в суждениях.
--	---

Критерии оценки ответов на вопросы зачета:

40 баллов за вопрос	Выставляется студенту, если он обнаруживает всестороннее систематическое и глубокое знание программного материала; способен творчески применять знание теории к решению профессиональных задач; - владеет понятийным аппаратом дисциплины; демонстрирует способность к анализу и сопоставлению различных подходов к решению заявленной в вопросе проблематики; подтверждает теоретические постулаты примерами из социальной практики
менее 40 баллов	Выставляется студенту, если он обнаруживает значительные пробелы в знаниях основного программного материала; допускает принципиальные ошибки в ответе на вопрос билета; демонстрирует незнание теории и практики социологии глобализации.

Критерии оценки ответов на вопросы экзамена:

29-40 баллов	Ставится в том случае, когда студент обнаруживает систематическое и глубокое знание программного материала по дисциплине, умеет свободно ориентироваться в вопросе. Ответ полный и правильный на основании изученного материала. Выдвинутые положения аргументированы и иллюстрированы примерами. Материал изложен в определенной логической последовательности, осознанно, литературным языком, с использованием современных научных терминов; ответ самостоятельный. Студент уверенно отвечает на дополнительные вопросы.
19-28 баллов	Ставится в том случае, когда студент обнаруживает полное знание учебного материала, демонстрирует систематический характер знаний по дисциплине. Ответ полный и правильный, подтвержден примерами; но их обоснование не аргументировано, отсутствует собственная точка зрения. Материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены 2-3 несущественные погрешности, исправленные по требованию экзаменатора. Студент испытывает незначительные трудности в ответах на дополнительные вопросы. Материал изложен осознанно, самостоятельно, с использованием современных научных терминов, литературным языком.
9-18 баллов	Ставится в том случае, когда студент обнаруживает знание основного программного материала по дисциплине, но допускает погрешности в ответе. Ответ недостаточно логически выстроен, самостоятелен. Основные понятия употреблены правильно, но обнаруживается недостаточное раскрытие теоретического материала. Выдвигаемые положения недостаточно аргументированы и не подтверждены примерами; ответ носит преимущественно описательный характер. Студент испытывает достаточные трудности в ответах на вопросы. Научная терминология используется недостаточно.
0-8 баллов	Выставляется студенту, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине. При ответе обнаружено непонимание студентом основного содержания теоретического материала или допущен ряд существенных ошибок, которые студент не может исправить при наводящих вопросах экзаменатора, затрудняется в ответах на вопросы. Студент подменил научное обоснование проблем рассуждением бытового плана. Ответ носит поверхностный характер; наблюдаются неточности в использовании научной терминологии.

Обоснование балльной системы оценки

Балльная структура оценки

Посещение лекций – 0,5 балла за посещение 1 лекционного занятия

Активная работа на семинарах – **5 баллов** (максимальное количество баллов за работу на 1 семинарском занятии)

Презентация доклад (сообщения) на семинаре- **10 баллов**

Подготовка эссе – **10 баллов**

Подготовка реферата – **15 баллов**

Разбор кейсов – **8 баллов**

Практическое задание – **15 баллов**

Внутрисеместровая аттестация (внутрисеместровое тестирование) – 20 баллов

Итоговое испытание (зачет/экзамен)– 40 баллов

Шкала перевода баллов в традиционную шкалу оценки

Трудоемкость каждой учебной дисциплины рассчитывается по формуле: **50 баллов x количество кредитов — это 100%**.

1. Кредит – это единица измерения трудоемкости учебной дисциплины. Балл – это единица оценки качества выполнения работы студентом.

В балльно-рейтинговой системе 1 кредит соответствует 50 баллам.

Для перевода баллов, набранных студентом, в проценты необходимо использовать формулу:

$$z = 100\% * \frac{y}{x}, \text{ где}$$

z — сумма набранных баллов студентом (%).

x — трудоемкость каждой учебной дисциплины (балл);

y — сумма набранных баллов студентом (балл).

Экзамен:

- $z > 85\%$ выставляется оценка «5»;
- $65\% < z < 85\%$ выставляется оценка «4»;
- $50\% < z < 65\%$ выставляется оценка «3»;
- $20\% < z < 50\%$ выставляется оценка «2»;
- $z < 20\%$ выставляется оценка «1».

Зачет:

- $z > 50\%$ выставляется оценка «зачет»;
- $z < 50\%$ выставляется оценка «не зачет»;

7. Ресурсное обеспечение:

7.1. Основная литература:

N	Автор	Название	Издательство	Год издания
1	Игнатьева, Елена Сергеевна	Международный деловой этикет на примере 22 стран: особенности менталитета, правила дресс-кода, типы приветствий, советы для успеш. контрактов.	М. : Эксмо	2020
2	Капкан, Мария Владимировна	Деловой этикет : учеб. пособие.	Екатеринбург : Флинта : Изд-во Урал. ун-та	2019
3	Пороховская, Татьяна Ивановна	Этика деловых отношений : учебник.	М. : Форум : Неолит	2018

4	под ред. В. П. Ратникова	Деловые коммуникации : учеб. для бакалавров	М. : Юрайт	2019
5	под ред. А. В. Торкунова, А. Н. Панова	Дипломатическая служба : учеб. пособие для студентов вузов	М. : Аспект-Пресс	2018

Дополнительная литература:

№	Автор	Название	Издательство	Год издания
	Алексеев И.С.	Искусство дипломатии: не победить, а убедить	М.: Дашков и К	2017
	Андрианов М. С.	Невербальная коммуникация. Психология и право	Институт общегуманитарных исследований	2007
	Анцупов А.Я. Шипилов А.И.	Конфликтология	ЮНИТИ-ДАНА	1999
	Бороздина Г.В.	Психология делового общения	ИНФРА-М	2006
	Бостико М.	Этикет бизнесмена. Официальный. Дружеский. Международный	Центрполиграф	2017
	Бриза О.	Имидж делового мужчины	Говорящая книга	2015
	Веселов П.В.	Аксиомы делового письма. Культура делового общения и официальной переписки.	«Маркетинг»	2006
	Воротынцева Т.	Деловая e-mail переписка. Пять правил успеха	Питер	2013
	Галло К.	10 простых секретов лучших мастеров деловой коммуникации	Калидос Пабблишинг	2015
	Громова Н., Деева Т.	Ваш зарубежный партнер. Переписка, документация, контракты	Пресса	2015
	Деева Т.М.	Деловая переписка	Принт-Ди	2015
	Деревянкин Е.В.	Деловое общение	Изд-во Урал. ун-та	2015
	Кибанов, А. Я.	Этика деловых отношений	М: Инфра-м,	2006
	Кошечкина И.П.	Профессиональная этика и психология делового общения	ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М	2014
	Кривокора Е. И.	Деловые коммуникации	ИНФРА-М	2015
	Кузнецов И.Н.	Современный этикет	М.: Дашков и К	2018
	Мирошниченко А.	Бизнес-коммуникации. Мастерство делового общения	Книжный мир	2016
	Рогожин Ю. М.	Современное деловое письмо	ГроссМедиа Ферлаг	2017
	Сабат Э.	Бизнес-этикет	М.: Фаир-пресс	2004
	Самойленко В.В.	Дипломатическая служба: Учебное пособие	М.: Норма: ИНФРА-М	2015
	Таратухина Ю. В.	Деловые и межкультурные коммуникации	Юрайт	2016

Шепель В.М.	Настольная книга бизнесмена и менеджера	М.: Финансы и статистика,	2013
-------------	---	---------------------------	------

7.2. Перечень лицензионного программного обеспечения, в том числе отечественного производства (подлежит обновлению при необходимости)

7.3. Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем (подлежит обновлению при необходимости)

7.4. Перечень информационных технологий

Интернет-ресурсы:

- www.ecsocman.edu.ru – портал по социологии, экономике и менеджменту.
- www.socionet.ru - портал по общественным наукам
- <http://www.humanities.edu.ru> - Портал по социально-гуманитарному и политологическому образованию:
- <http://www.sociosite.net/> - Справочно-информационный портал Sociosite;
- www.sosig.ac.uk - Science Information Gateway (SOCIG);
- www.sshub.com - Информационный и поисковый портал по социальным наукам Social Science Hub:
- www.databases.unesco.org/dare/form.shtml - Международная база данных ЮНЕСКО по социальным наукам DARE (институции, персоналии);
- <http://www.education.rekom.ru> - «Образование и общество»;
- <http://www.teleskop-journal.spb.ru> – «Телескоп» - журнал маркетинговых и социологических исследований;
- <http://elibrary.ru> - научная электронная библиотека eLIBRARY.RU.
- <http://www.rupr.ru> - PR в России: интернет версия журнала [Электронный ресурс]. Электронная версия одноименного всероссийского научно-популярного журнала.
- www.rupr.ru PR в России - интернет версия научно-популярного журнала. Статьи по бизнесу, маркетингу, public relations и др. On-line подписка на журнал и рассылку новостей. Архив статей и номеров.
- <http://www.myjane.ru/articles/text/?id=47> - Невербальное общение.
- <http://dic.academic.ru/searchall.php> - Словари и энциклопедии
- <https://hr-portal.ru/varticle/upravlenie-personalom> - Управление персоналом
- <https://hr-portal.ru/> - Образовательный портал
- <http://nbgmu.ru> - Сайт университетской библиотеки с электронными и алфавитными каталогами

7.5. Описание материально-технического обеспечения

Для проведения образовательного процесса требуется аудитория с трансформируемым пространством, оборудованная компьютером и проектором, необходимыми для демонстрации презентаций. Обязательное программное обеспечение – MS Office.

8. Соответствие результатов обучения по данному элементу ОПОП результатам освоения ОПОП указано в Общей характеристике ОПОП.

9. Разработчик (разработчики) программы: старший преподаватель Гизатуллина А.В.