

*Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Российский университет дружбы народов»*

Институт мировой экономики и бизнеса экономического факультета

Рекомендовано МССН

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины

«Стили и методы делового этикета»

Рекомендуется для направления подготовки/специальности

38.03.02 «Менеджмент»

Направленность программы (профиль)

«Международный менеджмент»

1. Цели и задачи дисциплины:

Целью освоения дисциплины «Стили и методы делового этикета» является освоение студентами теоретических основ, стилей, методов, норм и ценностей деловой этики и делового этикета, а также формирование практических умений и навыков, позволяющих реализовать этикетные правила в различных деловых ситуациях, необходимых для эффективного осуществления контактов, для проведения официальных и деловых мероприятий.

Задачи:

- получение студентами базовых представлений об этике делового общения и деловом этикете;
- обучение студентов основам делового общения и делового этикета;
- развитие умения конструктивно взаимодействовать в деловом общении;
- понимания важности этической составляющей межличностных коммуникаций в деловой сфере;
- навыков общения, необходимых для продуктивной социальной, успешной профессиональной деятельности и эффективных деловых контактов;
- обучение навыкам эффективной коммуникации в различных условиях общения.

2. Место дисциплины в структуре ОП ВО:

Дисциплина «Стили и методы делового этикета» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, дисциплинам по выбору Блока Б.1 учебного плана (Б1.В.ДВ.04.03).

В таблице № 1 приведены предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций дисциплины в соответствии с матрицей компетенций ОП ВО.

Таблица № 1

Предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций

№ п/п	Шифр и наименование компетенции	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины (группы дисциплин)
Универсальные компетенции			
1	УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Деловые коммуникации, Иностранный язык, Русский язык, Управление человеческими ресурсами, Основы риторики и коммуникаций, Иностранный язык (дополнительные разделы), Русский язык как иностранный (дополнительные разделы), Зарубежное страноведение (на английском языке), Экономическая география (на английском языке), Британская история (на английском языке), Британская культура (на английском языке), Ознакомительная практика (лингвострановедческая в Великобритании), Ознакомительная практика (лингвострановедческая в Германии)	Деловой иностранный язык Кросс-культурный менеджмент, Немецкий язык, Китайский язык, Испанский язык
2	УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	История, Философия, Теория организации и организационное поведение, Управление человеческими ресурсами, Иностранный язык, Русский язык, Основы риторики и коммуникаций, Иностранный язык (дополнительные разделы), Русский язык как иностранный (дополнительные разделы), Зарубежное страноведение (на английском языке), Экономическая география (на английском языке), Британская история (на английском языке)	Корпоративная социальная ответственность

		языке), Британская культура (на английском языке), Ознакомительная практика (лингвострановедческая в Великобритании), Ознакомительная практика (лингвострановедческая в Германии)	
3	УК-11 Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	Теория организации и организационное поведение, Управление человеческими ресурсами	Корпоративная социальная ответственность

3. Требования к результатам освоения дисциплины:

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) (УК-4);
- способность воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах (УК-5);
- способность формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению (УК-11)

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- основные вопросы деловой этики;
- практические навыки делового поведения и профессиональной коммуникации.
- этические нормы деловых отношений;
- основы делового общения;
- требования этикета и протокола для достижения эффективного результата общения
- стили и методы деловой этики;
- требования к внешнему виду современного делового человека;
- основные положения речевой культуры.

Уметь:

- эффективно строить деловые отношения с различными категориями людей;
- правильно строить общение, учитывая психологические особенности поведения партнера по общению;
- разбираться в национальных особенностях делового общения;
- различать формальное и неформальное общение, прямое и косвенное общение;
- правильно использовать вербальные средства общения;
- организовать проведение деловой беседы, делового совещания, публичного выступления;
- правила коммуникативного поведения в жанрах деловой беседы, совещания, переговоров, телефонного и компьютерного общения;
- применять правила делового этикета.

Владеть:

- формами делового общения;
- основными требованиями служебного этикета;
- правилами коммуникативного поведения в жанрах деловой беседы, совещания, переговоров, телефонного и компьютерного общения.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		6	7	8	9
Аудиторные занятия (всего)	18				18

В том числе:					
Лекции					
Практические занятия (ПЗ)	18				18
Семинары (С)					
Лабораторные работы (ЛР)					
Самостоятельная работа (всего)	90				90
Общая трудоемкость	час	108			108
	зач. ед.	3			3

5. Содержание дисциплины

5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (темы)
1.	Введение в дисциплину. Теоретические основы делового общения	Этика как наука: предмет, история развития, основные категории. Деловое общение: виды, принципы и функции. Этические принципы и нормы в деловых отношениях. Этикет как социальное явление: понятие, история развития, виды. Деловой этикет: понятие, структура, принципы и функции
2.	Этика делового общения и деловой этикет как элементы профессионального взаимодействия	Профессиональная и корпоративная культура: понятия, структура, функции. Механизмы привития этических принципов, внедрения правил и норм делового этикета. Этикет служебных взаимоотношений руководителя и подчиненных. Имидж делового человека как фактор эффективности бизнес-взаимодействия. Культура деловой переписки.
3.	Использование современных информационных технологий в деловых отношениях	Использование электронной почты в деловых отношениях. Способы проведения групповых совещаний при помощи информационных технологий. Применение в бизнесе сервисов мгновенного обмена сообщениями (Instant Messengers). Этические аспекты использования Интернет в деловых отношениях.
4.	Практические основы успешного взаимодействия в процессе делового общения	Конфликты в деловых отношениях. Стратегия и правила поведения в конфликтной ситуации.
5	Деловой этикет стран мира	Особенности делового общения в различных странах. Различия в культурном и этическом восприятии друг друга партнерами разных национальностей.

5.2. Разделы дисциплин и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекц.	Практ. зан.	Лаб. зан.	Семина.	СРС	Всего час.
1.	Раздел 1. Введение в дисциплину. Теоретические основы делового общения		2			10	12
2.	Раздел 2. Этика делового общения и деловой этикет как элементы профессионального взаимодействия		4			20	24

3.	Раздел 3. Использование современных информационных технологий в деловых отношениях	4			20	24
4.	Раздел 4. Практические основы успешного взаимодействия в процессе делового общения	4			20	24
5.	Раздел 5. Деловой этикет стран мира	4			20	24
Итого		18			90	108

6. Лабораторный практикум *не предусмотрен*

7. Практические занятия (семинары)

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час.)
1.	Раздел 1	Этика как наука: предмет, история развития, основные категории. Деловое общение: виды, принципы и функции. Этические принципы и нормы в деловых отношениях. Этикет как социальное явление: понятие, история развития, виды. Деловой этикет: понятие, структура, принципы и функции	2
2.	Раздел 2	Профессиональная и корпоративная культура: понятия, структура, функции. Механизмы привития этических принципов, внедрения правил и норм делового этикета. Этикет служебных взаимоотношений руководителя и подчиненных. Имидж делового человека как фактор эффективности бизнес-взаимодействия. Культура деловой переписки.	4
3.	Раздел 3	Использование электронной почты в деловых отношениях. Способы проведения групповых совещаний при помощи информационных технологий. Применение в бизнесе сервисов мгновенного обмена сообщениями (Instant Messengers). Этические аспекты использования Интернет в деловых отношениях.	4
4.	Раздел 4	Конфликты в деловых отношениях. Стратегия и правила поведения в конфликтной ситуации.	4
5.	Раздел 5	Особенности делового общения в различных странах. Различия в культурном и этическом восприятии друг друга партнерами разных национальностей.	4
Итого			18

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

№ ауд.	Наименование	Оборудование
107	Учебная аудитория	Мультимедиа проектор Casio XJ-M250 – 1 шт., Экран эу 220*220 – 1 шт.

9. Информационное обеспечение дисциплины

а) программное обеспечение

- Windows,
- MS Office (MS Word, MS Excel, Power Point и т.п.),
- Internet

б) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

- <http://lib.rudn.ru> - сайт библиотеки РУДН
- <http://www.biblioclub.ru/> – электронная библиотека
- <https://urait.ru> – электронная библиотека

- <http://www.springerlink.com> - SPRINGER. Книжные коллекции издательства
- <http://elibrary.ru> - Полнотекстовая коллекция российских научных журналов
- <http://grebennikon.ru> - Электронная библиотека Издательского дома "Гребенников". Полнотекстовый доступ к журналам по маркетингу, менеджменту, финансам, управлению персоналом
- <http://www.swetswise.com> - On-line доступ к иностранным журналам
- <http://www.alpinabook.ru> - актуальная деловая литература
- <https://esystem.rudn.ru/> - телекоммуникационная учебно-информационная система ТУИС
- поисковые системы - www.yandex.ru, www.google.ru, www.rambler.ru

10. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:

а) Основная литература

1. Лавриненко, В. Н. Деловая этика и этикет : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 118 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08210-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469812>
2. Мартыненко Евгений Владимирович. Международный этикет. Деловой протокол [Текст/электронный ресурс]: Учебное пособие / Е.В. Мартыненко, Н.Г. Смолик. - Электронные текстовые данные. - М. : Изд-во РУДН, 2018. - 304 с. : ил. - ISBN 978-5-209-08494-5 : 608.38. http://lib.rudn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=Rudn_FindDoc&id=468345&idb=0
3. Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для вузов / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 161 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02406-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469928>
4. Варламова Ирина Юрьевна. Практикум по деловому этикету [Электронный ресурс]: Учебное пособие / И.Ю. Варламова. - Электронные текстовые данные. - М. : Изд-во РУДН, 2013. - 51 с. - ISBN 978-5-209-05491-7. http://lib.rudn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=Rudn_FindDoc&id=418191&idb=0
5. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. Ю. Родыгина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 430 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3562-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/425905>

б) Дополнительная литература

1. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 370 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00331-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/468746>
2. Алексина, Т. А. Деловая этика : учебник для вузов / Т. А. Алексина. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 384 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06659-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469119>
3. Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для вузов / В. В. Химик [и др.] ; ответственный редактор В. В. Химик, Л. Б. Волкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 308 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00358-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469315>
4. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для вузов / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общей редакцией А. П. Панфиловой. —

- Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 231 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04378-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469187>
5. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 2 : учебник и практикум для вузов / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общей редакцией А. П. Панфиловой. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 258 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04380-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/470527>
6. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для вузов / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 247 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06495-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474135>
7. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. Ю. Родыгина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 430 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3562-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/425905>
8. Деловая этика и деловые коммуникации в сфере бизнеса. (Бакалавриат). Учебник / Долгова И.В. - Москва: КноРус, 2021. - 402 с.
9. Деловая этика. (Бакалавриат). Учебное пособие. / Валишин Е.Н., Иванова И.А., Пуляева В.Н. - Москва: Русайнс, 2019. - 124 с.
10. Этика бизнеса. (Бакалавриат). Учебное пособие / Гужина Г.Н., Мумладзе Р.Г., Гужин А.А. - Москва: Русайнс, 2021. - 232 с.
11. Этика деловых отношений. (Бакалавриат). Учебник. / Блинов А.О., Лыскова И.Е. - Москва: КноРус, 2020. - 176 с.
- 12.

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

Преподавание курса предполагает такие методы обучения, как лекции, семинары, деловые игры, разбор ситуаций, групповое и индивидуальное консультирование, мастер-классы, самостоятельную работу студента.

Виды занятий и методы обучения

Лекции	Аудиторная форма занятий, в которой даются основные положения учебной дисциплины. Конечная цель лекций – достижение студентами необходимой для дальнейшей профессиональной деятельности степени овладения изучаемыми теоретическими знаниями. Форма лекции может быть как традиционной, так и проблемной.
Семинары	Аудиторная диалоговая форма занятий по одной из тем курса, предполагающая активное участие студентов (всех или некоторых из них), направленная на формирование у них навыков самостоятельного теоретического анализа рассматриваемых в курсе проблем, в том числе путем изучения текстов первоисточников, накопление практического опыта решения типовых профессиональных задач.
Деловые игры	Совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации.
Кейс-задачи	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию.
Групповое академическое консультирование	Основная задача группового академического консультирования - подробное либо углубленное рассмотрение некоторых тем теоретического курса, освоение которых, как правило, вызывает затруднение у части студентов. По желанию студентов возможно вынесение на обсуждение дополнительных: тем, вызывающих у них особый интерес, которые не получают достаточного освещения в

	лекционном курсе. Данная форма занятий является обязательной для преподавателя, студент имеет право не принимать участие в такой консультации в случае, если он самостоятельно успешно освоил данный раздел курса или же обсуждаемая дополнительная тема его не интересует.
Индивидуальные консультации	Внеаудиторная форма работы преподавателя с отдельным студентом, подразумевающая обсуждение тех разделов дисциплины, которые оказались для студента неясными, или же вызванная желанием студента работать над написанием курсовой или выпускной квалификационной работы по изучаемому курсу.
Мастер-класс	Лекция и/или групповое консультирование приглашенного известного и высококвалифицированного зарубежного или отечественного ученого (либо практика в данной области). Задача - показать реальную сторону исследовательской и прикладной работы в науке и демонстрация студентам стандартов мышления профессионала в избранной ими специальности.
Самостоятельная работа	Чтение рекомендованной литературы (обязательной и дополнительной), подготовка к устным выступлениям, подготовка к письменным контрольным работам (рубежным, итоговым испытаниям), выполнение домашних заданий, написание рефератов, эссе, курсовых и выпускных квалификационных работ; а также иные виды работы, необходимые для выполнения учебной программы

Условия и критерии выставления оценок

От студентов требуется посещение лекций и семинарских занятий, обязательное участие в аттестационных испытаниях, выполнение заданий преподавателя. Особо ценится активная работа на семинаре (умение вести дискуссию, творческий подход к анализу материалов, способность четко и емко формулировать свои мысли), а также качество подготовки контрольных работ (тестов) и докладов.

Оценки по преподаваемой дисциплине выставляются на основании результатов, демонстрируемых студентами на протяжении всего семестра. Итоговая оценка определяется суммой баллов, полученных студентами за различные виды работы в течение всего периода обучения, предусмотренного учебной программой.

Все виды учебных работ выполняются точно в сроки, предусмотренные программой обучения. Если студент без уважительных причин не выполнил какое-либо из учебных заданий (пропустил контрольную работу, позже положенного срока сдал реферат и т.п.), то за данный вид учебной работы баллы ему не начисляются, а подготовленные позже положенного срока работы не оцениваются.

Таблица соответствия оценок и баллов

Баллы БРС	Традиционные оценки РФ	Оценки ECTS
95 – 100	Отлично – 5	A (5+)
86 – 94		B (5)
69 – 85	Хорошо – 4	C (4)
61 – 68	Удовлетворительно – 3	D (3+)
51 – 60		E (3)
31 – 50	Неудовлетворительно – 2	FX (2+)
0 – 30		F (2)
51 - 100	Зачет	Passed

Описание оценок ECTS

А ("Отлично") - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

В ("Очень хорошо") - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено числом баллов, близким к максимальному.

С ("Хорошо") - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

Д ("Удовлетворительно") - теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.

Е ("Посредственно") - теоретическое содержание курса освоено частично, некоторые практические навыки работы не сформированы, многие предусмотренные программой обучения учебные задания не выполнены, либо качество выполнения некоторых из них оценено числом баллов, близким к минимальному.

FX ("Условно неудовлетворительно") - теоретическое содержание курса освоено частично, необходимые практические навыки работы не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено либо качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному; при дополнительной самостоятельной работе над материалом курса возможно повышение качества выполнения учебных заданий

F ("Безусловно неудовлетворительно") - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, все выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий.

12. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Материалы для оценки уровня освоения учебного материала дисциплины «Стили и методы делового этикета» (оценочные материалы), включающие в себя перечень компетенций с указанием этапов их формирования, описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания, типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, разработаны в полном объеме и доступны для обучающихся на странице дисциплины в ТУИС РУДН <https://esystem.rudn.ru/course/index.php?categoryid=531>

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ВО РУДН.

Разработчик:
ассистент кафедры менеджмента

И.С. Шустова

Руководитель программы:
д.э.н., профессор

В.С. Ефремов