

Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Ульяновский государственный университет»
Факультет культуры и искусства
Кафедра журналистики, филологии, документоведения и библиотековедения

Е.Г. Ходжаян

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ «ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ»
ДЛЯ СТУДЕНТОВ ФАКУЛЬТЕТА КУЛЬТУРЫ И ИСКУССТВА
НАПРАВЛЕНИЯ БАКАЛАВРИАТА
46.03.02 «ДОКУМЕНТОВЕДЕНИЕ И АРХИВОВЕДЕНИЕ»**

**Ульяновск,
2019**

УДК

ББК

X69

*Рекомендованы к использованию решением Ученого совета факультета культуры и искусства Ульяновского государственного университета
(протокол от 20.06.2019 № 13/205)*

Ходжаян Е. Г.

X69 Методические указания по освоению дисциплины «Деловой этикет» для студентов факультета культуры и искусства направления бакалавриата 46.03.02 «Документоведение и архивоведение» / Е. Г. Ходжаян – Ульяновск : УлГУ, 2019.

Методические указания по дисциплине «Деловой этикет» содержат материалы для подготовки и проведения лекционных, практических занятий, а также самостоятельной работы для студентов факультета культуры и искусства направления бакалавриата 46.03.02 «Документоведение и архивоведение».

Данное издание можно рекомендовать также работающим в смежных областях преподавателям, студентам, менеджерам.

УДК

ББК

© Ходжаян Е. Г., 2019

© Ульяновский государственный университет, 2019

Содержание

Введение	4
Методические указания к лекционному материалу.....	4
Методические указания к практическим (семинарским), лабораторным занятиям	5
Методические указания к самостоятельной работе	6
Перечень вопросов к зачету	7
Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	7

ВВЕДЕНИЕ

Научить студентов умению работать и общаться с людьми, ориентироваться в деловой обстановке, правильно разрешать конфликтные ситуации и способствовать их предотвращению, принимать оперативные решения, проектировать свою дальнейшую деятельность в соответствии с этическими принципами делового общения.

Цель освоения дисциплины:

- подготовка бакалавров, владеющих знаниями о сущности коммуникации в профессиональной сфере, этических принципах и нормах взаимодействия, и умеющих их использовать в практической деятельности.

Задачи освоения дисциплины:

- формирование у студентов основных понятий делового и общегражданского этикета, делового протокола;
- изучение видов, норм и правил служебного и национального этикета;
- выявление особенностей этикетного общения в стандартных и нестандартных деловых ситуациях;
- формирование навыков делового общения в процессе организации и проведения международных мероприятий.

Формы лекционных занятий и практических занятий, а также интерактивных занятий разработаны опираясь на «Положение о контактной работе обучающихся с преподавателем при осуществлении образовательного процесса по образовательным программам высшего образования». Виды самостоятельной работы, формы и виды контроля самостоятельной работы разработаны опираясь на «Положение об организации самостоятельной работы обучающихся» Ульяновского государственного университета.

Методические указания к лекционному материалу

Лекции – являются одним из видов учебных занятий и составляют основу теоретической подготовки студентов. Они дают систематизированные основы научных знаний по дисциплине, раскрывают ее состояние и перспективы развития, концентрируют внимание студентов на наиболее сложных и узловых вопросах, стимулируют их активную познавательную деятельность и способствуют формированию творческого мышления. При изучении данной дисциплины используются такие формы лекций как вводная лекция, обзорные лекции. Рассмотрим ключевые моменты содержания лекционных занятий.

Тема 1. Этика делового общения.

Этика общечеловеческая и этика профессиональная. Формирование профессиональной этики. Принципы этики деловых отношений. Этикет и его виды. Формы регулирования поведения человека в современном обществе.

Тема 2. Основные принципы этики деловых отношений.

Моральная основа этических принципов. Принципы ведения дел 1912 года. Принципы предпринимательской деятельности 21 века. Социальная ответственность бизнеса.

Тема 3. Деловое общение как средство реализации управленческих функций руководителя

Деловое общение в работе менеджера. Цели и задачи делового общения, его содержание. Особенности делового общения как вида профессиональной деятельности. Развитие взаимоотношений и взаимодействия людей в деловом общении. Принципы деловых контактов.

Тема 4. Нормы служебного этикета.

Служебный этикет: понятие и значение. Современная деловая практика и механизмы внедрения этических норм, стандартов и требований в деловые отношения.

Этика делового телефонного разговора.

Тема 5. Формы и виды делового общения.

Вербальное общение. Искусство устной деловой речи. Невербальная коммуникация. Наиболее распространенные формы делового общения: деловые беседы, презентации, круглые столы, пресс-конференции, дни открытых дверей, брифинги.

Тема 6. Ведение деловой беседы.

Достоинства и значение деловой беседы в коммерческой, политической и иной деятельности. Задачи и функции деловой беседы. Основные этапы деловой беседы: подготовительные мероприятия, начало беседы, информирование присутствующих, аргументирование выдвигаемых положений, завершение беседы. Методы и тактика аргументирования.

Тема 7. Переговоры: подготовка, организация, тактика ведения.

Роль деловых переговоров в развитии и обеспечении эффективности деловых отношений. Этапы и порядок ведения переговорного процесса. Техника ведения переговоров. Этикет дарения подарков.

Тема 8. Эффективная презентация и нормы делового этикета.

Цели и задачи презентации, ее виды. Содержание презентации, методы ее проведения. Самопрезентация. Резюме.

Тема 9. Виды приемов. Поведение на приемах.

Роль деловых приемов в развитии и обеспечении эффективности деловых отношений. Цель и назначение деловых приемов. Виды деловых приемов. Требования этикета к подготовке и организации делового приема.

Тема 10. Нормы деловой этики для выставок, ярмарок.

Задачи выставок и ярмарок. Требования делового этикета, предъявляемые к организатору и участникам выставок. Формы и виды деловых отношений, складывающиеся на выставке. Основная мораль выставочных мероприятий.

Тема 11. Культура оформления документов в деловом общении.

Важность работы со служебными документами – письменными видами делового общения. Общие принципы работы с документами, основные требования к их внешнему виду, языку, стилю. Соответствие документа принципам технической этики, принятым стандартам.

Тема 12. Международный деловой этикет.

Особенности культуры, традиций и правил хорошего тона различных стран. Общие принципы международного этикета. Формы приветствия. Особенности национальных норм делового этикета.

Методические указания к практическим (семинарским), лабораторным занятиям

Практическое занятие - составная часть учебного процесса, представляющая групповую форму занятий при активном участии обучающихся. Спецификой данной формы ведения занятия является совместная работа преподавателя и обучающихся над решением конкретной проблемы. Практические занятия – вид учебного занятия, направленный на развитие самостоятельности учащихся и приобретение умений и навыков. Данные учебные занятия углубляют, расширяют, детализируют полученные на лекции знания.

По отдельным темам практических занятий занятия предусмотрены в соответствии с планом по форме проведения как интерактивные, что предполагает, во-первых, освоение опыта (компетенций), основанное на взаимодействии студентов и проявление инициативы во взаимодействии как с социальным и физическим окружением, так и с изучаемым содержанием; во-вторых, углубленную работу с имеющимся опытом студента, его качественное преобразование. В настоящее время к интерактивным образовательным

технологиям относят игровые, дискуссионные, тренинговые, рейтинговые и рефлексивные технологии.

Методические указания к практическим (семинарским) занятиям включают в себя темы и планы занятий, а также некоторые виды практических заданий.

ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

Тема 1. Этика делового общения (форма проведения – семинар).

Формирование профессиональной этики. Этические кодексы.

Тема 2. Основные принципы этики деловых отношений (форма проведения – дискуссия).

Сравнительная характеристика принципов ведения дел 1912 года и принципов предпринимательской деятельности 21 века.

Тема 3. Деловое общение как средство реализации управленческих функций руководителя (форма проведения – семинар).

Деловое общение как форма межличностных отношений.

1. Взаимодействие и развитие в деловом общении. Психологические типы личности, их влияние на коммуникацию.

2. Нравственные цели делового общения.

3. Особенности связей с общественностью на различных уровнях организационной среды.

Тема 4. Нормы служебного этикета (форма проведения – практические занятия).

Правила приветствия, представления и знакомства. Правила ведения телефонного разговора.

Тема 5. Формы и виды делового общения (форма проведения – семинар).

Деловые беседы, презентации, круглые столы, пресс-конференции, дни открытых дверей, брифинги в современных организациях.

Тема 6. Ведение деловой беседы (форма проведения – практические занятия).

Планирование, подготовка и проведение деловой беседы с целью убедить собеседника в обоснованности данной позиции.

Тема 7. Переговоры: подготовка, организация, тактика ведения (форма проведения – деловая игра).

Ведение коммерческих переговоров.

Тема 8. Эффективная презентация и нормы делового этикета (форма проведения – практические занятия).

Анализ целей и задач презентации, методов ее проведения. Самопрезентация. Составление резюме.

Тема 9. Виды приемов. Поведение на приемах (форма проведения – семинар).

Требования этикета к подготовке и организации делового приема.

Тема 10. Нормы деловой этики для выставок, ярмарок (форма проведения – дискуссия).

Подготовка библиотечной выставки: цели, организация, правила поведения.

Тема 11. Культура оформления документов в деловом общении (форма проведения – практические занятия).

Правила оформления документов в электронном виде.

Тема 12. Международный деловой этикет (форма проведения – дискуссия).

Анализ особенностей культуры, традиций и правил хорошего тона различных стран.

Самостоятельная работа – это планируемая работа студентов, выполняемая по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. По целевому признаку самостоятельная работа студентов может проводиться: для овладения знаниями, для закрепления и систематизации знаний, для формирования умений. Выделим основные виды самостоятельной формы работы и формы их.

Содержание заданий к самостоятельной работе студентов

Проработав учебный материал с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины подготовить доклад по каждой теме практического занятия, а также подготовить доклады для обсуждения на занятия (круглый стол, дискуссия).

Доклад – это устное выступление на заданную тему. Время доклада, как правило, составляет 5-15 минут. Доклад представляется для выступления и последующего обсуждения на практическом занятии. Кроме того, при выступлении возможно использование наглядных материалов, например, таблиц, иллюстраций, схем. Оптимальным методом завершения устного сообщения или доклада была бы дискуссия с аудиторией по теме выступления.

Цели доклада: научиться убедительно и кратко излагать свои мысли в устной форме, донести информацию до слушателя, установить контакт с аудиторией и получить обратную связь. Важно при подготовке доклада учитывать его фазы: мотивацию, убеждение, побуждение. В первой фазе доклада рекомендуется использовать: риторические вопросы; актуальные примеры, события; истории, цитаты. Главная цель – привлечь внимание слушателей к докладчику. Ядром хорошего доклада является информация. Она должна быть новой и понятной. В главной части необходимо раскрыть саму тему. Это означает, что надо не только осветить ее проблемы и возможные (или уже имеющиеся) их решения, но сопоставить их, дать свою интерпретацию, высказать свою точку зрения, предложить свое решение.

Перечень вопросов к зачету

1. Этика делового общения
2. Основные принципы этики деловых отношений
3. Деловое общение. Принципы деловых контактов
4. Социальная ответственность бизнеса
5. Нормы служебного этикета
6. Правила знакомства, приветствия, представления
7. Этика делового телефонного разговора
8. Формы и виды делового общения
9. Искусство устной деловой речи
10. Переговоры: подготовка, организация, тактика ведения
11. Этикет дарения подарков
12. Эффективная презентация и нормы деловой этики
13. Самопрезентация. Резюме
14. .Виды приемов. Поведение на приемах
15. Нормы деловой этики для выставок, ярмарок
16. Культура оформления документов в деловом общении
17. Международный деловой этикет

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

а) Список рекомендуемой литературы

основная:

1. 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://biblio-online.ru/bcode/425905>
2. Данилкова, М. П. Основы делового этикета : учебное пособие / М. П. Данилкова. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2009. — 44 с. — ISBN 978-5-7782-1276-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/44813.html>
3. Макаров, Б. В. Деловой этикет : учебное пособие / Б. В. Макаров, А. В. Непогода. — Ростов-на-Дону : Феникс, 2010. — 209 с. — ISBN 978-5-222-16860-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/1133.html>

дополнительная:

1. Мызрова К. А. Этика деловых отношений : учеб. пособие / К. А. Мызрова; УлГУ, ИЭиБ, Каф. управления. - Ульяновск : УлГУ, 2012. - 200 с.
2. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 463 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-01527-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/431163>
3. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для академического бакалавриата / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 202 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-06415-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/441434>
4. Измайлова М.А., Деловое общение / Измайлова М.А. - М. : Дашков и К, 2011. - 252 с. - ISBN 978-5-394-01269-3 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394012693.html>
5. Латов, Н. А. Этикет поведения делового человека : учебное пособие / Н. А. Латов. — М. : Российский университет дружбы народов, 2008. — 209 с. — ISBN 978-5-209-03018-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/11435.html>

учебно-методическая:

1. Семенова, М. А. Этикет делового общения : учебно-методическое пособие для студентов 3 курсов очного и заочного отделений всех специальностей по дисциплине «Основы делового общения» / М. А. Семенова. — Астрахань : Астраханский инженерно-строительный институт, ЭБС АСВ, 2009. — 106 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/17075.html>
2. Варламова, И. Ю. Практикум по деловому этикету : учебное пособие / И. Ю. Варламова. — М. : Российский университет дружбы народов, 2013. — 52 с. — ISBN 978-5-209-05491-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/22212.html>

б) Программное обеспечение:

1. Операционная система Windows;
2. Пакет офисных программ Microsoft Office.

в) Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы:**1. Электронно-библиотечные системы:**

1.1. **IPRbooks** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ группа компаний Ай Пи Эр Медиа. - Электрон. дан. - Саратов, [2019]. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru>.

1.2. **ЮРАЙТ** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО Электронное издательство ЮРАЙТ. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru>.

1.3. **Консультант студента** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО Политехресурс. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/pages/catalogue.html>.

1.4. **Лань** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО ЭБС Лань. - Электрон. дан. – С.-Петербург, [2019]. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com>.

1.5. **Znanium.com** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО Знаниум. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <http://znanium.com>.

2. **Система ГАРАНТ** [Электронный ресурс] : электронный периодический справочник / НПП «ГАРАНТ-СЕРВИС». - Электрон. дан. - М., [2019].

3. **КонсультантПлюс** [Электронный ресурс]: справочная правовая система/ Компания «Консультант Плюс». - Электрон. дан. - Москва: КонсультантПлюс, [2019].

4. **База данных периодических изданий** [Электронный ресурс]: электронные журналы/ ООО ИВИС. - Электрон. дан. - Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12>.

5. **Национальная электронная библиотека** [Электронный ресурс]: электронная библиотека. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://нэб.рф>.

6. **Электронная библиотека диссертаций РГБ** [Электронный ресурс]: электронная библиотека/ ФГБУ РГБ. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://dvs.rsl.ru>.

7. Федеральные информационно-образовательные порталы:

7.1. Информационная система **Единое окно доступа к образовательным ресурсам**. Режим доступа: <http://window.edu.ru>.

7.2. Федеральный портал **Российское образование**. Режим доступа: <http://www.edu.ru>.

8. Образовательные ресурсы УлГУ:

8.1. Электронная библиотека УлГУ. Режим доступа: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Web>.

8.2. Образовательный портал УлГУ. Режим доступа: <http://edu.ulsu.ru>.

9. Профессиональные информационные ресурсы:

9.1. Архив номеров журнала «Делопроизводство». Режим доступа: <https://www.top-personal.ru/officeworks.html>.