

Учреждение образования
«Белорусский государственный университет культуры и искусств»

УТВЕРЖДАЮ

Проректор

по учебной работе БГУКИ

 С.Л. Шпарло

« 06 » 07 2023 г.

Регистрационный № УД-6-00эуч.

ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ И КОММУНИКАЦИИ

*Учебная программа учреждения высшего образования
по учебной дисциплине для специальности
6-05-0314-03 Социально-культурный менеджмент и коммуникации,
профилизаций: «Менеджмент международных культурных связей»,
«Менеджмент рекламы и общественных связей»*

Учебная программа составлена в соответствии с примерным учебным планом по специальности 6-05-0314-03 Социально-культурный менеджмент и коммуникации, утвержденным Первым заместителем Министра образования Республики Беларусь от 30.01.2023 рег. № 6-05-03-013/пр. и учебных планов учреждения высшего образования по специальности 6-05-0314-03 Социально-культурный менеджмент и коммуникации, профилизациям: рег. № 6-05-03-23/23уч.; рег. № 6-05-03-24/23уч. от 15.02.2023

СОСТАВИТЕЛЬ:

Т.Д. Рабец, доцент кафедры межкультурных коммуникаций и рекламы учреждения образования «Белорусский государственный университет культуры и искусств», кандидат филологических наук, доцент

РЕЦЕНЗЕНТЫ:

Н.В. Малая, доцент кафедры культурологии Белорусского государственного университета, кандидат философских наук;

О.В. Рогачёва, доцент кафедры педагогики социально-культурной деятельности учреждения образования «Белорусский государственный университет культуры и искусств», кандидат педагогических наук, доцент.

РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:

кафедрой межкультурных коммуникаций и рекламы учреждения образования «Белорусский государственный университет культуры и искусств» (протокол № 9 от 19.04.2023);

президиумом научно-методического совета учреждения образования «Белорусский государственный университет культуры и искусств» (протокол № 6 от 24.05.2023)

СОГЛАСОВАНО

Директор учреждения

«Государственный литературно-мемориальный музей Якуба Коласа»


_____ И.В.Матяс

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Учебная дисциплина «Деловой этикет и коммуникации» модуля «Профессиональные коммуникации» направлена на освоение студентами современных стандартов и образцов профессиональной культуры, приобретение навыков по организации коммуникативного процесса, оптимальному использованию норм служебного и речевого этикета. Знание основных закономерностей протекания процессов коммуникации и умение управлять ими является одной из главных компетенций менеджера в сферах международных культурных связей, рекламы и общественных связей.

Цель учебной дисциплины – формирование у студентов теоретических представлений о современных технологиях коммуникации в сфере делового взаимодействия, применяемых в различных ситуациях общения, и практических навыков общей коммуникативной компетентности.

Задачи учебной дисциплины:

- обеспечить студентов фактическими знаниями о развитии видов, уровней, форм и средств коммуникации;
- дать представление об особенностях общения в массовой коммуникации и основных проблемах общения больших социальных групп;
- дать студентам знания о нормах, принципах и правилах современного делового этикета, необходимых для осуществления эффективной коммуникации в профессиональной среде;
- развивать у студентов навыки проведения публичных выступлений;
- познакомить студентов с базовыми техниками дистанционных и письменных деловых коммуникаций;
- выработать у студентов умения и навыки организации и проведения различных коллективных форм делового общения;
- составить у студентов представления об основах международного делового этикета и обеспечить их умениями и навыками осуществления различных форм дипломатической деятельности.

В соответствии с учебным планом БГУКИ по специальности 6-05-0314-03 Социально-культурный менеджмент и коммуникации, профилизациям изучение учебной дисциплины «Деловой этикет и коммуникации» должно обеспечить формирование у студентов *специализированных компетенций*:

- по профилизации «Менеджмент рекламы и общественных связей»:
СК-11. Определять и применять в профессиональной деятельности современные методы, формы и средства деловой коммуникации;
- по профилизации «Менеджмент международных культурных связей»:
СК-14. Определять и применять в профессиональной деятельности современные методы, формы и средства деловой коммуникации.

По окончании изучения дисциплины студенты *должны знать*:

- нормы, принципы и правила современного делового этикета;

- технологии осуществления письменной и устной деловой коммуникации;
- основы международного делового этикета и дипломатического протокола;
- алгоритм и технологию организации коллективных форм делового общения.

Студенты *должны уметь*:

- применять теории и методы коммуникации для решения разнообразных исследовательских и научно-практических проблем;
- эффективно ориентироваться и взаимодействовать в различных коммуникативных пространствах;
- организовывать и проводить различные коллективные формы делового общения и международной дипломатической деятельности.

Студенты *должны владеть*:

- нормами и правилами современного делового этикета;
- этикетом дистанционных деловых коммуникаций;
- правилами письменной деловой коммуникации;
- основами методики публичных выступлений;
- эффективными способами установления и поддержания контакта с аудиторией;
- методами диагностики, предупреждения и преодоления конфликтов в коллективе;
- технологическими приемами организации и проведения различных коллективных форм делового общения.

Для того, чтобы студенты приобрели указанные выше знания и навыки, в процессе лекционных занятий следует широко использовать активные, проблемные и обзорные лекции, а в период проведения семинарских и практических занятий – такие интерактивные технологии обучения, как «мозговой штурм», case-study, тематическая дискуссия, дискуссия в малой группе, выступление с презентацией и др.

Кроме того, учебная дисциплина предполагает:

- самостоятельную работу при подготовке к семинарским и практическим занятиям;
- текущие тесты по темам учебной дисциплины.

Изучение учебной дисциплины «Деловой этикет и коммуникации» тесно связано с такими учебными дисциплинами, как «Теория культуры», «Введение в специальность», «Основы информационных технологий», «История и теория коммуникаций».

Учебным планом на изучение учебной дисциплины «Деловой этикет и коммуникации» для студентов очной формы получения высшего образования всего предусмотрено 138 часов, из которых 86 часов – аудиторные занятия. Примерное распределение аудиторных часов по видам занятий: лекции – 20 часов, практические занятия – 44 часа, семинарские занятия – 22 часа. Для студентов заочной формы получения образования на изучение данной

учебной дисциплины всего предусмотрено 138 часов, из которых 22 часа – аудиторные занятия. Примерное распределение аудиторных часов по видам занятий: 10 часов – лекции, 6 часов – семинарские занятия, 6 часов – практические занятия.

Рекомендованная форма контроля знаний – экзамен.

СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

Тема 1. Введение. Деловые коммуникации, их особенности, структура, виды и формы

Предмет и задачи учебной дисциплины «Деловой этикет и коммуникации». Сущность и структура деловой коммуникации. Типы коммуникаций. Формы деловой коммуникации. Основные этапы процесса обмена деловой информацией. Коммуникация внутри организации. Коммуникация за пределами организации. Модели деловых коммуникаций в организации. Коммуникации в управленческой деятельности. Руководитель (менеджер) как центр коммуникативного взаимодействия и информационных потоков. Виды коммуникативного взаимодействия руководителя с сотрудниками организации. Причины неэффективной коммуникации в организации. Правила оптимизации управленческой коммуникации.

Роль общественного мнения в управленческой практике. Сущность общественного мнения как состояния общественного сознания. Современные методики изучения общественного мнения. Приобретение навыков использования социологической информации по вопросам общественного мнения в управленческой практике.

Тема 2. Профессиональные компетенции специалиста по управлению и коммуникациям

Сущность понятия «профессия». Сущность и слагаемые профессиональной культуры. Профессиональная компетенция и профессиональная компетентность: разница понятий. Специфика деятельности менеджера. Требования к профессиональной компетенции менеджера, его основные функции. Специфика профессиональной деятельности и профессиональной подготовки современного специалиста по управлению и коммуникациям. Методологические, теоретические и технологические знания специалиста по управлению и коммуникациям в сфере культуры.

Тема 3. История возникновения и развития делового этикета

Краткая история возникновения делового этикета. Пять «Постоянных добродетелей» Конфуция. Основы этикета Древней Греции. Принципы «разумности» и «золотой середины». Правила этикета Древнего Рима. Италия – родина этикета европейских стран. История возникновения слова «этикет». Основные периоды в развитии этикета в странах Европы. Популярные европейские книги по этикету Педро Альфонса «Дисциплина клерикалис, или правила хорошего тона» (Испания, 1204 г.) и Бальдассаре Кастильоне «Придворный» (Италия, 1528 г.). История развития делового

этикета в России. Первые российские книги по этикету («Изборник» (1076 г.), «Домострой» (середина XVI века), «Юности честное зерцало или показание к житейскому обхождению» (1717 г.)).

Тема 4. Нормы, принципы и правила современного делового этикета

Деловой этикет – понятие, место и значение для обеспечения успеха профессиональной деятельности. Деловой (служебный) этикет – правила поведения в профессиональной среде, нормы служебного общения. Связь делового этикета и этики общения в профессиональной сфере. Этика – наука о нормах и правилах, определяющих и регулирующих отношения между людьми. Этикет – правила поведения в обществе. Функции делового этикета. Основные принципы современного делового этикета. Структура делового этикета. Нетворкинг.

Поведенческий этикет в служебных отношениях. Общие правила делового этикета. Правила приветствия, представления, обращения, знакомства и прощания в деловой сфере. Compliments. Правила поведения в автомобиле, лифте, у двери.

Тема 5. Этикет дистанционных деловых коммуникаций

Этикет телефонных разговоров. Принципы телефонного общения и основные части телефонного контакта. Автоответчик. Телефакс. Правила эффективных разговоров по телефону. Правила пользования сотовым телефоном. Общение в мессенджерах.

Электронные письма. Этикет деловой переписки по корпоративной электронной почте. Электронные поздравления.

Правила поведения в сети Интернет. Этикет общения в социальных медиаресурсах. Видеообращение онлайн. Телеконференция. ZOOM-конференция.

Тема 6. Письменная деловая коммуникация

Документ как основная форма делового общения. Общие сведения об эволюции этикетных требований к переписке и документу. Официально-деловой стиль, сфера его функционирования, жанровое разнообразие. Языковые формулы деловой документации. Виды документов в деятельности руководителя. Заявления, сообщения и объяснения в деловой сфере и во взаимодействии субъектов управленческой деятельности. Виды письменных обращений.

Понятие и виды деловой корреспонденции. Стиль и оформление служебных документов.

Деловая переписка. Требования, предъявляемые к официальной переписке. Бумага для письма. Конверты. Обязательные реквизиты,

структура делового письма. Употребление официальных званий в переписке. Методы аргументации и убеждения при составлении письменных сообщений. Рекомендательное и благодарственное письма. Письмо зарубежному деловому партнеру.

Тема 7. Речевая коммуникация в деловом общении

Сущность и специфика речевой коммуникации. Этапы речевого действия. Формы и виды речевой коммуникации. Вербальные, невербальные и паралингвистические каналы обмена информацией в устной коммуникации. Технологии невербального общения. Метаязык и его использование в вербальной коммуникации.

Типы и стили речи. Общие требования к культуре речи и умению говорить в деловых коммуникациях. Психолого-дидактические принципы речевого воздействия. Средства выразительности речи.

Монолог и диалог в деловой коммуникации. Понятие, виды и типы монолога. Структура устной монологической речи. Понятие, виды и типы диалога. Программирование конструктивного диалога. Работа со сложной аудиторией. Явные и скрытые цели человека, задающего вопрос. Приемы ухода от неудобных вопросов.

Полемика, ее сущность и социальные функции. Poleмические жанры диалога: спор, прения, диспут, дискуссия. Культура полемики. Коммуникативно-этические кодексы аргументатора и оппонента. Сильная и слабая аргументация. Методы и правила аргументации. Некорректная аргументация, полемические приемы и ловушки. Причины возникновения возражений, типы возражений и основные способы реагирования.

Тема 8. Публичная речь в деловых коммуникациях

Публичная речь как особая форма речевой деятельности и средство достижения практических целей. Особенности публичной речи (наличие «обратной связи», использование различных средств общения и т.д.). Особенности восприятия информации различными типами собеседников, возможности повышения эффективности их убеждения их. Критерии эффективности публичной речи.

Этапы подготовки публичного выступления. Управление первым впечатлением. Самопозиционирование. Способы установления контакта с аудиторией. Речевые формулы обращений. Виды вступлений (цитаты, интересный пример, пословицы и поговорки, риторические вопросы и др.). Приемы привлечения и удержания внимания аудитории. Основные особенности техники речи. Фонетические, семантические и психологические барьеры. Основные роды и виды монологического публичного выступления. Композиция монологического выступления. Особенности структуры краткой речи: микротема, план, текст. Общие принципы построения большой речи

(лекции, доклада и т.п.). Основные композиционные параметры публичной речи. Методы представления визуального материала в ходе выступления. Ответы на вопросы и замечания. Спор в ситуации публичного выступления. Приемы нейтрализации вербальной агрессии. Понимание мотивов высказываний собеседников, скрытый смысл и реакцию. Типичные ошибки ораторов в финале.

Этикет оратора. Этические ценности оратора. Невербальные средства общения в публичном выступлении, их структура и роль в активизации внимания аудитории. Поза, жесты, мимика, интонация, их коммуникативные функции.

Тема 9. Коллективные формы деловых коммуникаций

Диалогичность человеческого мышления, познания и общения. Основные диалогические жанры публичной речи.

Специфика и виды беседы. Методы ведения беседы. Основные правила ведения беседы, касающиеся ее задач, плана, времени, места, обстановки, направления, статуса собеседников, обработки и анализа полученной информации, самоконтроля. Умения, необходимые ведущему беседе (слушание, формулирование вопросов, выбор стиля речи и др.). Разновидности деловых бесед. Типы вопросов. Способы преодоления ошибок при постановке вопросов.

Совещание как форма делового управленческого общения. «Внешние» и «внутренние» правила организации и ведения совещания. Состав участников совещания. Регламент. Подготовка документов на совещании и принятие решения. Логика совещания. Функции руководителя совещания (семь «управленческих глаголов»: организовывать, формулировать, активизировать, разрешать, примирять, дисциплинировать, резюмировать). Формула «стоимости совещания».

Научно-практическая конференция, ее задачи и структура. Доклад, организация и ведение прений, принятие рекомендаций.

Круглый стол как форма активизации участников общения. Тематика круглых столов. Роли участников: равенство и лидерство. Элементы дискуссии. Подведение итогов.

Техники интервью и комментариев в СМИ. Импровизация и умение задавать вопросы. Виды вопросов, методика ответа на «многослойные вопросы», уловки и приемы, применяемые при ответе на «неудобные вопросы». Нейтрализация агрессии. Модели эффективного комплимента в деловой речи. Распознавание психологического состояния собеседника по его невербальному поведению, способы коррекции собственного вербального и невербального поведения, специфика отбора слов.

Телевизионное интервью: подготовка, стили, технологии. Интервью в записи и в прямом эфире. Выступление перед камерой: управление вниманием, самоконтроль, органика, обаяние, энергетика, артистизм и

заразительность; внутренняя свобода и импровизация; характерность и индивидуальность. Одежда и внешний вид. Способы передачи информации. Технология интервьюирования. Чтение дикторского текста. Хронометрирование.

Пресс-конференция и ее социальные функции. Умение отвечать на вопросы. Алгоритмы эффективного взаимодействия с представителями СМИ в ситуациях интервью, пресс-конференции.

Тема 10. Международный деловой этикет

Общечеловеческие правила этикета. Национальные культуры и специфика этикета разных стран. Необходимость знания фактических данных о стране: население, государственное устройство, климат, религия, валюта. Особенности делового стиля страны. Особенности национальных нравов и обычаев. Нормы представительства в официальном учреждении, в фирме, в гостях. Основные правила поведения делового человека в различных странах и регионах: этикет приветствия и представления, основные правила для визиток, особенности ведения деловых телефонных переговоров, правила ведения деловой переписки, правила проведения официальных мероприятий, национальный стиль ведения переговоров, сувениры и подарки зарубежным партнерам. Национальные манеры ведения дел (Россия, Америка, Европа, восточные страны).

Виды визитных карточек. Общие правила оформления деловых визитных карточек. Виды дизайна. Надписи на визитных карточках. Правила хранения визитных карточек. Этические нормы при обмене деловыми визитными карточками.

Подарки и сувениры в деловых отношениях.

Тема 11. Дипломатический протокол – инструмент дипломатии и международного общения

Сущность понятия «дипломатия». Дипломатический протокол и дипломатический этикет – разница понятий. Общеизвестные нормы делового протокола и этикета. Принципы дипломатического протокола и этикета. Старшинство – суть протокольной практики. Принцип «международной вежливости». Формы дипломатической деятельности. Использование протокола и этикета при встречах и проходах официальных делегаций, написании документов дипломатической переписки. Соблюдение правил дипломатического протокола и этикета при посещении зарубежных государств, на официальных приемах и других мероприятиях. Нормы дипломатического протокола и этикета, правил гостеприимства в установлении взаимовыгодных и дружественных отношений с представителями зарубежных государств, фирм и предприятий.

Тема 12. Технология организации приема иностранной делегации

Виды визитов. Организационно-протокольное обеспечение визита иностранной делегации. Правовая регламентация въезда-выезда и пребывания зарубежной делегации в Республике Беларусь. Подготовка программы пребывания зарубежных гостей. Деловая часть программы визита. Культурная программа визита. Условия пребывания и отъезда делегации.

Тема 13. Культура гостеприимства. Гостевой этикет

Понятие, значение и виды приемов. Практика проведения приемов. Официальные и неофициальные приемы. Дневные и вечерние приемы. Порядок проведения приема с рассадкой и без рассадки гостей. Составление списка приглашенных и рассылка приглашений. Официальные и неофициальные приглашения. Приглашения, написанные от руки. Приложения к приглашениям. Обязательства, накладываемые приглашением. Официальное согласие и отказ от приглашения. Изменение вашего ответа с положительного на отрицательный и наоборот. Составление плана рассадки за столом. Беседа за столом. Официальные речи и тосты. Манеры поведения за столом. Сервировка стола.

Бизнес-ланч. Американская и европейская манеры поведения за столом.

Тема 14. Практика ведения деловых переговоров

Деловые встречи, беседы, Порядок назначения и проведения деловых переговоров. Особенности формирования делегации. Определение места и времени встречи. Подготовка помещений для проведения переговоров. Участие секретарей-референтов в подготовке и проведении деловых совещаний, бесед и переговоров. Особенности встречи деловых партнеров в различных ситуациях делового общения. Правила приветствий и представлений участников переговоров. Особенности вручения визитных карточек. Порядок рассадки на деловых переговорах. Официальная и неофициальная рассадка. Преимущества принимающей стороны при официальном варианте рассадки. Протокол ведения переговорного процесса. Стратегии и тактики ведения переговоров. Модели процесса ведения переговоров. Стадии деловых переговоров. Стили ведения переговоров. Культура речи и техники эффективного ведения переговоров. Записи бесед. Техники слушания собеседника. Протокол завершения переговорного процесса. Протокол организации кофе-брейка во время переговорного процесса.

Тема 15. Конфликты в деловой коммуникации и пути их разрешения

Понятие конфликта и его социальная роль. Конфликт в профессиональной коммуникации. Причины и классификация конфликтов. Предупреждение конфликтов. Диагностика конфликта. Определение предмета, целей и границ конфликта. Выявление позиций сторон и конфликтной установки. Основные стадии развития классического конфликта. Типы и стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Пути преодоления и разрешения социально-психологических конфликтов. Принятие решения и снятие эмоционального напряжения в постконфликтной ситуации. Прогнозирование и предупреждение социальных конфликтов.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Очная форма получения высшего образования

№ темы	Название темы	Количество аудиторных часов			Количество часов УСП	Форма контроля знаний
		лекции	практические занятия	семинарские занятия		
1.	Введение. Деловые коммуникации, их особенности, структура, виды и формы	2				
2.	Профессиональные компетенции специалиста по управлению и коммуникациям	1				
3.	История возникновения и развития делового этикета	1		2		
4.	Нормы, принципы и правила современного делового этикета		2	2	4	Проверка качества выполнения практических заданий. Оценка качества выступления с докладами и презентациями. Тест.
5.	Этикет дистанционных деловых коммуникаций	1	2	2		
6.	Письменная деловая коммуникация	2	4	2		
7.	Речевая коммуникация в деловом общении	2	4	2		
8.	Публичная речь в деловых коммуникациях	2	4			
9.	Коллективные формы деловых коммуникаций		4	2	4	Проверка качества выполнения практических заданий. Оценка качества выступления с докладами и презентациями.
10.	Международный деловой этикет			2	4	Проверка качества выполнения практических заданий.
11.	Дипломатический протокол – инструмент дипломатии и международного общения	2	4			

12.	Технология организации приема иностранной делегации		4		4	Фронтальный опрос. Проверка качества выполнения практических заданий.
13.	Культура гостеприимства. Гостевой этикет		2	2	2	Проверка качества выполнения практических заданий. Оценка качества выступления с докладами и презентациями.
14.	Практика ведения деловых переговоров	2	4			
15.	Конфликты в деловой коммуникации и пути их разрешения	1		2		
Всего...		16	34	18	18	Экзамен

Заочная форма получения высшего образования

№ темы	Название темы	Количество часов аудиторных занятий			Форма контроля знаний
		Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	
1.	Деловые коммуникации, их особенности, структура, виды и формы. История возникновения и развития делового этикета	2			Фронтальный опрос
2.	Нормы, принципы и правила современного делового этикета. Профессиональные компетенции специалиста по управлению и коммуникациям	2			Фронтальный опрос
3.	Этикет дистанционных деловых коммуникаций. Письменная деловая коммуникация		2		Проверка качества выполнения практических заданий
4.	Речевая коммуникация в деловом общении. Публичная речь в деловых коммуникациях	2	2		Проверка качества выполнения практических заданий
5.	Коллективные формы деловых коммуникаций			2	Оценка качества выступления с докладами и презентациями.
6.	Международный деловой этикет. Дипломатический протокол	2		2	Фронтальный опрос
7.	Технология организации приема иностранной делегации		2		Проверка качества выполнения практических заданий
8.	Практика ведения деловых переговоров	2		2	Оценка качества выступления с докладами и презентациями.
Всего...		10	6	6	Экзамен

ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

Литература

Основная

1. Деловое общение [Электронный ресурс]: учеб. пособие / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. – 9-е изд. – М. : Дашков и К°, 2021. – 524 с. – Режим доступа: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621627>. – С. 223-466.
2. Кафтан, В. В. Деловая этика : учеб. и практикум для студентов вузов, обучающихся по экономическим направлениям и специальностям / В. В. Кафтан, Л. И. Чернышова. – М. : Юрайт, 2020. – 299, [2] с.
3. Лавриненко, В. Н. Деловая этика и этикет : учеб. и практикум для студентов вузов, обучающихся по экономическим и гуманитарным направлениям / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан. – М. : Юрайт, 2020. – 117, [1] с.
4. Лапина, С. В. Деловой этикет и профессиональная коммуникация : учеб.-метод. пособие / С. В. Лапина, И. А. Лапина, Е. В. Парфенцова. – Минск : [Академия управления при Президенте Республики Беларусь], 2022. – 255 с.
5. Петрович, М. В. Переговорный процесс : учеб. пособие для студентов высшего образования по специальности «Маркетинг» / М. В. Петрович, С. П. Мармашова. – Минск : Амалфея, 2021. – 403 с. – С. 16-33, 39-43, 56-76, 83-113, 142-158, 165-186, 282-295, 301-324.
6. Теория межкультурной коммуникации : учеб. и практикум для студентов высших учебных заведений, обучающихся по гуманитарным направлениям / под ред. Ю. В. Таратухиной, С. Н. Безус. – М. : Юрайт, 2020. – 264 с. – С. 130-169, 188-208.

Дополнительная

1. Беннет, К. Деловой этикет и протокол. Краткое руководство для профессионала / К. Беннет. – М. : Smart Book, 2018. – 96 с.
2. Бороздина, Г. В. Психология и этика деловых отношений : учеб. пособие / Г. В. Бороздина. – 4-е изд., испр. и доп. – Минск : РИПО, 2015. – 228 с.
3. Зайцева, Л. А. Монологическая и диалогическая речь : практикум по развитию речи : учеб.-метод. объединение по образованию в области культуры и искусств для иностранных слушателей подготовительного отделения / Л. А. Зайцева. – 2-е изд., испр. и доп. – Минск : БГУКИ, 2021. – 110 с.
4. Зубра, А. С. Ораторское искусство / А. С. Зубра. – Минск : Дикта, 2006. – 283 с.
5. Игнатьева, Е. Международный деловой этикет на примере 22 стран / Е. Игнатьева. М. : Эксмо, 2020. – 416 с.

6. Казакова, О. А. Деловая коммуникация : учеб. пособие / О. А. Казакова, А. Н. Серебренникова, Е. М. Филиппова. – Томск : Изд-во Томского политехнического ун-та, 2013. – 69 с.
7. Капкан, М. В. Деловой этикет : учеб. пособие / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Урал. федер. ун-т. – Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2017. – 168 с.
8. Карпенко, Я. Е. Проблемы деловой коммуникации в организации / Я. Е. Карпенко, Е. С. Петренко ; науч. рук. Н. Р. Давлетгареев // Экономика России в XXI веке : сб. науч. трудов XI Междунар. научно-практической конференции «Экономические науки и прикладные исследования: фундаментальные проблемы модернизации экономики России», посвященной 110-летию экономического образования в Томском политехническом университете, г. Томск, 18-22 ноября 2014 г. : в 2 т. – Томск : Изд-во ТПУ, 2014. – Т. 2. – С. 211–216.
9. Кафтан, В. В. Деловая этика : учеб. и практикум для студентов вузов, обучающихся по экономическим направлениям и специальностям / В. В. Кафтан, Л. И. Чернышова. – М. : Юрайт, 2020. – 299 с.
10. Кеннеди, Г. Переговоры: Полный курс / Г. Кеннеди : пер. с англ. – 7-е изд. – М. Альпина Паблишер, 2020. – 385 с.
11. Кузнецов, И. Н. Деловое общение / И. Н. Кузнецов – М. : Дашков и К, 2013. – 528 с.
12. Культура речи. Научная речь : учеб. пособие для вузов / В. В. Химик [и др.] ; под ред. В. В. Химика, Л. Б. Волковой. – 2- е изд., испр. и доп. – М. : Юрайт, 2020. – 270 с.
13. Лавриненко, В. Н. Деловая этика и этикет : учебник и практикум для студентов вузов, обучающихся по экономическим и гуманитарным направлениям / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан. – М. : Юрайт, 2020. – 117 с.
14. Лапина, С. В. Культура профессиональной деятельности : курс лекций / С. В. Лапина, Г. Ф. Бедулина ; Академия управления при Президенте Республики Беларусь. – Минск : Акад. упр. при Президенте Респ. Беларусь, 2007. – 111 с.
15. Ментцель, В. Риторика: искусство говорить свободно и убедительно / В. Ментцель. – М. : ИНФРА-М, 2010. – 132 с.
16. Михалькевич, Г. Н. Протокол и этикет международного общения : учеб. пособие для студентов вузов по специальностям «Международные отношения», «Международное право», «Международная журналистика» / Г. Н. Михалькевич. – 3-е изд., испр. и доп. – Минск : РИВШ, 2012. – 265 с.
17. Мунин, А. Н. Деловое общение / А. Н. Мунин. – 4-е изд. – М. : ФЛИНТА, 2021. – 376 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=83389>.
18. Павлова, Л. Г. Деловые коммуникации : учеб. для вузов по направлениям подготовки «Менеджмент», «Экономика», «Государственное и муниципальное управление» (квалификация (степень) «бакалавр») / Л. Г.

Павлова, Е. Ю . Кашаева. – М. :КноРус, 2020. - 299 с.

19. Панфилова, А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности / А. П. Панфилова. – СПб. : Знание, ИВЭСЭП, 2011. – 140 с.

20. Парфенцова, Е. В. Служебный этикет : учеб. пособие / Е. В. Парфенцова ; Академия управления при Президенте Республики Беларусь. – Минск : Акад. упр. при Президенте Респ. Беларусь, 2007. – 48 с.

21. Петраков, Н. Современное служебное письмо : доп. и перераб. / Н. Петраков. – М. : Контакт-Культура, 2018. – 226 с.

22. Почебут, Л. Г. Психология публичного выступления / Л. Г. Почебут. – СПб. : Питер, 2005. – 166 с.

23. Профессиональная этика и служебный этикет : метод. указания / составители О. Н. Малахова, О. А. Жученко. – Ижевск : Ижевская ГСХА, 2020. – 24 с. // Лань : электронно-библиотечная система. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/178022>.

24. Профессиональные коммуникации. Деловой этикет и коммуникации [Электронный ресурс]: Учеб.-метод. комплекс по учебной дисциплине для специальности 1-21 04 01 Культурология, направления специальности 1-21 04 01-02 Культурология (прикладная), специализации 1-21 04 01-02 02 Менеджмент международных культурных связей, специализации 1-21 04 01- 02 03 Менеджмент рекламы и общественных связей / Белорусский государственный университет культуры и искусств, Факультет культурологии и социокультурной деятельности, Кафедра межкультурных коммуникаций; сост. А. В. Морозов. – Электрон. текст. дан. – Минск, 2018. – 126 с. : – Режим доступа: <http://repository.buk.by/handle/123456789/18541>. – Депонировано в БГУКИ 21.09.2018, № 032621092018.

25. Психология и этика делового общения : учебник / под ред. В. Н. Лавриненко. – 5-е изд., перераб. и доп. – М. : Юнити-Дана, 2017. – 420 с. // URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=685080>.

26. Ракавецкая, Л. І. Этыкет менеджара : вучэб. дапам. для студэнтаў устаноў вышэйшай адукацыі па спецыяльнасці 1-23 01 11 Бібліятэказнаўства і бібліяграфія (па напрамках), напрамку спецыяльнасці 1-23 01 11-01 Бібліятэказнаўства і бібліяграфія (менеджмент) / Л. І. Ракавецкая. – Мінск : БДУКМ, 2014. – 109 с.

27. Руденко, А. М. Культура речи и деловое общение / А. М. Руденко, С.И. Самыгин. – Ростов : Кнорус, 2016. – 28 с.

28. Рыбкин, И. В. Эффективный телефонный контакт / И. В. Рыбкин. – М. : Ин-т общегуманитарных исследований, 2005. – 144 с.

29. Семенов, А. К. Психология и этика менеджмента и бизнеса : учеб. пособие / А. К. Семенов, Е. Л. Маслова. – 10-е изд. – М. : Дашков и К°, 2020. – 276 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573387>.

30. Семилетников, Н. А. Дипломатический и деловой протокол : учеб.- метод. пособие / Н. А. Семилетников. – Минск : Акад. упр. при

Президенте Респ. Беларусь, 2008. – 170 с.

31. Сиганьков, А. А. Деловые коммуникации : учебное пособие / А. А. Сиганьков. – М. : РТУ МИРЭА, 2021. – 70 с. // Лань : электронно-библиотечная система. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/218462>.

32. Храпков, И. Б. Телефонное общение в бизнесе. / И. Б. Храпков. – М. : Геннзис, 2004. – 112 с.

33. Шевелева, О. Манеры для карьеры. Современный деловой протоколи этикет / О. Шевелева. – М. : Эксмо, 2020. – 384 с.

Рекомендуемые методы преподавания

В процессе преподавания учебной дисциплины используются эффективные педагогические методы и технологии: проблемно-ориентированная технология обучения; коммуникативные и информационные технологии; технологии учебной и исследовательской деятельности; метод анализа конкретных ситуаций, другие методики.

Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы студентов

Для эффективного освоения студентами учебной дисциплины «Деловой этикет и коммуникации» используются педагогические методики и технологии, способствующие приобщению студентов к поисковой работе, технологии учебно-исследовательской деятельности, коммуникативные технологии (дискуссии, учебные дебаты и др.), игровые технологии (деловые, ролевые, имитационные игры) и др.

Самостоятельная работа студентов является основным способом охвата учебного материала по дисциплине «Деловой этикет и коммуникации» в свободное от обязательных учебных занятий время. Цель самостоятельной работы студентов – содействие усвоению в полном объеме содержания учебной дисциплины через систематизацию, планирование и контроль собственной деятельности.

При организации самостоятельной работы студентов необходимо придерживаться следующих рекомендаций:

- информирование студентов с первой недели семестра об учебных заданиях на самостоятельную проработку отдельных тем или их частей, семинарских и лабораторных занятий с последующим контролем их выполнения;

- проработка обзорного лекционного материала, изучение по учебным пособиям программного материала и рекомендованных преподавателем литературных источников;

- контент-анализ публикаций по профессиональным коммуникациям в сфере культуры, составление аннотаций и реферирование;

- организация самостоятельной работы студентов в форме делового взаимодействия, когда студент получает конкретные указания и рекомендации об организации и содержания самостоятельной деятельности и преподаватель выполняет функцию управления через контроль и коррекцию ошибочных действий;

- разработка самопрезентаций и тематических презентаций;

- текущий контроль самостоятельной работы студента в виде тестирования, проверки выполнения заданий по УСП, конспектов и др.

Перечень используемых средств диагностики результатов учебной деятельности по учебной дисциплине «Деловой этикет и коммуникации»

Оценка учебных достижений студента осуществляется с использованием фонда оценочных средств и технологий УВО. Фонд оценочных средств учебных достижений студента включает:

– типовые задания в различных формах (устные, письменные, тестовые, ситуационные и т.п.);

– учебно-исследовательская работа студентов;

– иные средства диагностики в соответствии с учебной программой.

Фонд технологий контроля обучения включает:

– устный опрос во время семинарских занятий;

– выступление студентов на семинарских и практических занятиях с разработанными ими темами и заданиями;

– подготовка презентаций;

– аттестацию по окончании изучения дисциплины с применением устной и письменной методик контроля обучения.

В качестве важнейшего элемента, рекомендуемого для выявления уровня учебных достижений студента, используются тесты. Они представляют собой совокупность тестовых заданий закрытой формы с одним или несколькими вариантами правильных ответов; заданий на установление соответствия между элементами двух множеств с одним или несколькими соотношениями и равным или разным количеством элементов в множествах; заданий открытой формы с формализованным ответом; заданий на установление правильной последовательности.