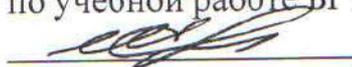


Учреждение образования
«Белорусский государственный университет культуры и искусств»

УТВЕРЖДАЮ

Проректор

по учебной работе БГУКИ

 С.Л. Шпарло

«*29*» *апреля* 2022 г.

Регистрационный № УД-*309а*/эуч.

ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ И КОММУНИКАЦИИ

*Учебная программа учреждения высшего образования
по учебной дисциплине модуля «Профессиональные коммуникации»
для специальности*

*1-21 04 01 Культурология (по направлениям),
направления специальности 1-21 04 01-02 Культурология (прикладная),
специализаций 1-21 04 01-02 02 Менеджмент международных культурных
связей,*

1-21 04 01-02 03 Менеджмент рекламы и общественных связей

Учебная программа составлена на основе типового учебного плана по специальности 1-21 04 01 «Культурология (по направлениям)», утвержденного Первым заместителем Министра образования Республики Беларусь 30.05.2013, рег. № Д21-1-025/тип., и учебных планов БГУКИ по специализациям 1-21 04 01-02 02 «Менеджмент международных культурных связей», рег. № D21-1-142/21уч. от 22.07.2021, 1-21 04 01-02 03 «Менеджмент рекламы и общественных связей», рег. № D21-1-144/21уч. от 22.07.2021.

СОСТАВИТЕЛЬ:

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

РЕЦЕНЗЕНТЫ:

В.Ф. Мартынов, заведующий кафедрой культурологии частного учреждения образования «Институт современных знаний им. А.М. Широкова», доктор культурологии, профессор;

Е.А. Долинская, заведующий отделом музейных коммуникаций государственного учреждения «Национальный исторический музей Республики Беларусь»;

А.В. Макаревич, заведующий кафедрой менеджмента социально-культурной деятельности учреждения образования «Белорусский государственный университет культуры и искусств», кандидат искусствоведения, доцент

РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:

кафедрой межкультурных коммуникаций учреждения образования «Белорусский государственный университет культуры и искусств» (протокол № 10 от 30.06.2021);

президиумом научно-методического совета учреждения образования «Белорусский государственный университет культуры и искусств» (протокол № 1 от 13.10.2021)

Ответственный за выпуск: Т.Д.Рабец

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-культуролога в сфере 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.

Изучение учебной дисциплины «История и теория коммуникаций» должно обеспечить формирование у студентов *специализированных компетенций:*

- по специализации 1-21 04 01-02 03 Менеджмент рекламы и общественных связей: СК-13–Уметь свободно оперировать фактологическим материалом, отражающим специфику процессов коммуникации в различные культурно-исторические эпохи, применять современные теории и методы коммуникации для решения разнообразных научно-практических проблем и управленческих задач;
- по специализации 1-21 04 01-02 02 Менеджмент международных культурных связей: СК-16 – Свободно оперировать фактологическим материалом, отражающим специфику процессов коммуникации в различные культурно-исторические эпохи, применять современные теории и методы

коммуникации для решения разнообразных научно-практических проблем и управленческих задач.

Обучение в рамках учебной дисциплины строится на сочетании лекционных, семинарских и лабораторных занятий. Лекционные занятия предназначены для освоения, теоретического осмысления и обобщения таких тематических блоков, как:

- деловые коммуникации, их особенности, структура, виды и формы;
- профессиональные компетенции менеджера-культуролога
- речевая коммуникация в деловом общении;
- публичная речь в деловых коммуникациях;
- дипломатический протокол – инструмент дипломатии и международного общения;
- технология организации приема иностранной делегации;
- практика ведения деловых переговоров;
- конфликты в деловой коммуникации и пути их разрешения.

Семинарские и лабораторные занятия предназначены для прикладного освоения инструментария развития профессиональных коммуникаций и теоретического осмысления материала по следующим темам:

- история возникновения и развития делового этикета;
- нормы, принципы и правила современного делового этикета;
- этикет дистанционных деловых коммуникаций;
- письменная деловая коммуникация;
- речевая коммуникация в деловом общении;
- публичная речь в деловых коммуникациях;
- коллективные формы деловых коммуникаций;
- международный деловой этикет;
- дипломатический протокол – инструмент дипломатии и международного общения;
- культура гостеприимства. Гостевой этикет;
- практика ведения деловых переговоров;
- конфликты в деловой коммуникации и пути их разрешения.

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 коммуницировать 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 лабораторных занятий – такие интерактивные технологии обучения, как «мозговой штурм», case-study, тематическая дискуссия, дискуссия в малой группе, выступление с презентацией и др.

В числе эффективных *методов обучения*, способствующих вовлечению студентов в поиск и управление знаниями, приобретению опыта самостоятельного решения разнообразных задач, следует выделить:

- метод анализа конкретных проблемных ситуаций;
- коммуникативные технологии (тематическая дискуссия, «мозговой штурм», выступление с презентацией и др.);
- элементы проблемного и вариативного изложения, реализуемые на лекционных занятиях;

- элементы учебно-исследовательской деятельности, реализуемые на семинарских занятиях.

В числе эффективных методов воспитания следует отметить:

- методы формирования сознания (рассказ, лекция, этическая беседа, диспут, доклад, пример);

- методы организации деятельности и формирования опыта поведения (упражнение, поручение, воспитывающие ситуации);

- методы стимулирования (соревнование, поощрение).

Кроме того, учебная дисциплина предполагает:

- самостоятельную работу при подготовке к семинарским, практическим и лабораторным занятиям;

- текущие тесты по темам дисциплины;

- написание и защиту рефератов.

Самостоятельная работа студентов является основным способом охвата учебного материала по учебной дисциплине в свободное от учебных занятий

время. Цель самостоятельной работы студентов – содействие усвоению в полном объеме содержания учебной дисциплины через систематизацию, планирование и контроль собственной деятельности. С учетом содержания, цели и задач учебной дисциплины «Деловой этикет и коммуникации» целесообразно осуществлять такие два вида самостоятельной работы, как самостоятельная работа, которая обеспечивает подготовку к аудиторным занятиям, и самостоятельная работа при подготовке к экзамену по дисциплине.

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

Учебным планом по учебной дисциплине «Деловой этикет и коммуникации» дневной формы получения высшего образования предусмотрено всего 102 часа, из которых 62 часа аудиторных занятий. Примерное распределение аудиторных часов по видам занятий: лекции – 18, практические – 34, семинарские занятия – 10 часов. Для заочной формы получения образования на изучение данной учебной дисциплины всего предусмотрено 102 часа, из них 16 часов – аудиторные занятия. Примерное распределение аудиторных часов по видам занятий: 16 часов – лекции, 6 часов – практические занятия, 4 часа – семинарские занятия.

Рекомендованная форма контроля знаний студентов – экзамен.

СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

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

Предмет и задачи учебного курса «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 менеджера-культуролога

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 менеджера-культуролога. Методологические, теоретические и технологические знания менеджера 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. Популярны 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. Комплименты. 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, poleмические 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 беседу (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. Общепринятые 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

Дневная форма получения высшего образования

Номер темы	Название темы	Количество аудиторных часов			Количество часов УСР	Форма контроля знаний
		лекции	практические занятия	семинарские занятия		
1.	Введение. Деловые коммуникации, их особенности, структура, виды и формы	1				
2.	Профессиональные компетенции менеджера-культуролога	1				
3.	История возникновения и развития делового этикета	1		1		
4.	Нормы, принципы и правила современного делового этикета	1	2	1	2	Проверка качества выполнения практических заданий, самоконтроль знаний. Тест. Оценка качества написания реферата, выступления с докладами и презентациями. Проверка заданий по УСР
5.	Этикет дистанционных деловых коммуникаций	1	2	1		
6.	Письменная деловая коммуникация	1	4	1	2	Оценка качества написания реферата, выступления с докладами и презентациями. Проверка качества выполнения практических заданий, самоконтроль знаний. Проверка заданий по УСР
7.	Речевая коммуникация в деловом общении	1	2			

8.	Публичная речь в деловых коммуникациях	2	4			
9.	Коллективные формы деловых коммуникаций	1	2	1	2	Проверка качества выполнения практических заданий, самоконтроль. Оценка качества написания реферата, выступления с докладами и презентациями. Проверка заданий по УСР
10.	Международный деловой этикет	1		1	2	Оценка качества написания реферата, выступления с докладами и презентациями. Тест. Проверка заданий по УСР
11.	Дипломатический протокол – инструмент дипломатии и международного общения	1	4		2	Фронтальный опрос. Проверка качества выполнения практических заданий, самоконтроль знаний. Тест. Проверка заданий по УСР
12.	Технология организации приема иностранной делегации	1			2	Фронтальный опрос. Проверка заданий по УСР
13.	Культура гостеприимства. Гостевой этикет	1	2	1		
14.	Практика ведения деловых переговоров	1	4			
15.	Конфликты в деловой коммуникации и пути их разрешения	1		1		
Всего.....		16	26	8	12	

Заочная форма получения высшего образования

Номер темы	Название темы	Количество аудиторных занятий			Форма контроля знаний
		Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	
1.	Введение. 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 менеджера-культуролога	2			Фронтальный опрос
3.	Этикет дистанционных деловых коммуникаций. Письменная деловая коммуникация		2		Проверка качества выполнения практических заданий, самоконтроль знаний
4.	Речевая коммуникация в деловом общении. Публичная речь в деловых коммуникациях		2		Проверка качества выполнения практических заданий, самоконтроль знаний
5.	Коллективные формы деловых коммуникаций			2	Оценка качества написания реферата, выступления с докладами и презентациями
6.	Международный деловой этикет. Дипломатический протокол	2			Фронтальный опрос
7.	Тема 12. Технология организации приема иностранной делегации		2		Проверка качества выполнения практических заданий, самоконтроль знаний
8.	Тема 14. Практика ведения деловых переговоров			2	Оценка качества написания реферата, выступления с докладами и презентациями
Всего.....		6	6	4	

ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

Литература

Основная

1. Гейман, О. Б. Деловые и научные коммуникации [Электронный ресурс]: учеб. пособие / О. Б. Гейман. – М. : РТУ МИРЭА, 2021. – 68 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/218717>.
2. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. – 9-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2021. – 524 с. – Режим доступа: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621627>.
3. 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.
4. Теория межкультурной коммуникации : учебник и практикум для студентов высших учебных заведений, обучающихся по гуманитарным направлениям / под ред. Ю. В. Таратухиной, С. Н. Безус. – М. : Юрайт, 2020. – 264 с.
5. Фионова, Л. Р. Этика делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие / Л. Р. Фионова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Пенза : ПГУ, 2020. – 112 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/162302>.

Дополнительная

1. Беннет, К. Деловой этикет и протокол. Краткое руководство для профессионала / К. Беннет. – М. : SmartBook, 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. Зубра, А. С. Ораторское искусство / А. С. Зубра. – Минск : Дикта, 2006. – 283 с.
4. Игнатьева, Е. Международный деловой этикет на примере 22 стран / Е. Игнатьева. М. : Эксмо, 2020. – 416 с.
5. 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.
6. 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.
7. Кеннеди, Г. Переговоры: Полный курс / Г. Кеннеди : пер. с англ. – 7-е изд. – М. Альпина Паблицер, 2020. – 385 с.

8. 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.

9. 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 с.

10. 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.

11. Ментцель, В. Риторика: искусство говорить свободно и убедительно / В. Ментцель. – М. : ИНФРА-М, 2010. – 132 с.

12. 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.

13. Мунин, А. Н. Деловое общение [Электронный ресурс] / А. Н. Мунин. – 4-е изд. – М. : ФЛИНТА, 2021. – 376 с. – Режим доступа: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=83389>.

14. 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.

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

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

17. 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.

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

19. 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.

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

21. Семилетников, Н. А. Дипломатический и деловой протокол : учеб.-метод. пособие / Н. А. Семилетников. – Минск : Акад. упр. при Президенте Респ. Беларусь, 2008. – 170 с.

Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы студентов

Для эффективного освоения студентами 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 видов работы и методических 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 УСР, конспектов и рефератов.

Методика подготовки рефератов

Цель подготовки реферата – углубление, систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических навыков студентов, развитие у них стремления и способности к самостоятельному, творческому научному поиску, работе с научной литературой, интереса к тем или иным проблемам, которые затрагивает изучаемую учебную дисциплину.

Подготовка и написание реферата включает:

- выбор темы;
- ознакомление с основной литературой по избранной проблеме;
- разработку логической схемы плана и методики написания реферата;
- самостоятельный поиск и изучение дополнительных источников информации по изучаемой проблеме;
- написание реферата, формулирование общих и частных выводов и рекомендаций.

Тема реферата избирается студентом из тематики, рекомендованной преподавателем. Студент также может предложить преподавателю тему, которая не значится в списке, но в наибольшей степени отвечает его научным интересам.

Содержание реферата

1. Введение. В нем дается обоснование актуальности темы, ее практической и теоретической значимости, отмечаются цели и задачи работы.

2. Основная часть подразделяется на несколько главных вопросов и содержит описание методологических основ работы, результаты критического анализа изученных автором источников информации по основным проблемам избранной темы.

3. В заключении делаются теоретические выводы и, при необходимости, практические рекомендации.

4. Список использованной литературы.

Объем реферата составляет примерно 10-15 страниц машинописного текста через полтора интервала.

Реферат должен быть подготовлен самостоятельно и на научном уровне. Содержание реферата должно излагаться логично, содержать обоснованную оценку автором исследуемой проблемы и изучаемой литературы.

Реферат защищается в форме тематического выступления, доклада на семинаре, практическом занятии, на научно-практической конференции. Лучшие рефераты могут быть представлены на соответствующие конкурсы.

Примерный перечень заданий для управляемой самостоятельной работы

Тема 4. Нормы, принципы и правила современного делового этикета

1. Составить свод правил приветствия, представления, обращения, знакомства и прощания в ситуациях делового общения.
2. Привести примеры комплиментов, которые возможно использовать в различных ситуациях делового общения:

Ситуации
Коллега отметил что-то характерное и важное для фирмы
Партнер сумел во время переговоров добиться большего, чем было намечено
В ответ на улыбку, адресованную вам
После длительных переговоров, завершившихся удачно
Когда беседа закончилась успешно
Партнеру, который был участником конфликта, но удержался от ответного выпада
В ситуации, когда собеседник легко мог «сорваться», но не сделал этого
Сотруднику, который, несмотря на трудности, довел дело до конца
Компаньону, который чем-то бескорыстно пожертвовал ради другого
Партнеру, который вел переговоры в трудной, конфликтной ситуации и сумел их эффективно завершить
Коллеге, который впервые достиг больших результатов в переговорах и сам смущен этим
Напарнику, который в ходе дискуссии привел по памяти необходимые данные, интересную информацию
Партнеру, сумевшему кого-то переубедить
Исполнителю, справившемуся с неприятной, рутинной работой
Человеку, нашедшему подход к трудному клиенту
Организатору различных мероприятий
Мастеру на все руки

3. Составить перечень подарков и сувениров, которые не желательно дарить деловым партнерам из стран Китая, Японии, Германии, Америки, Италии и Франции.

Тема 6. Письменная деловая коммуникация

1. Составить письмо в организацию с просьбой о скорейшем рассмотрении вашего вопроса.
2. Перечислите обязательные реквизиты официального письма зарубежному партнеру; сформулируйте правила их оформления.
3. Составьте:

- 1) официальное приглашение на прием;
 - 2) ответ на официальное приглашение на прием (принятие приглашения);
 - 3) ответ на официальное приглашение на прием (отказ от приглашения);
 - 4) официальное поздравительное письмо;
 - 5) официальное соболезнование.
4. Составьте с использованием этикетных формул:
- 1) краткое приветствие участников международной конференции;
 - 2) письмо-благодарность за оказанное гостеприимство;
 - 3) письмо-отказ в продолжении сотрудничества.

Конкретизируйте этикетные ситуации и укажите необходимые реквизиты по своему усмотрению.

5. Выберите любую из предложенных ниже ситуаций и реализуйте поставленную задачу письменно и устно, используя соответствующие языковые средства:

- а) начальник информирует подчиненных об отмене ежегодной премии;
- б) вы хотите пригласить руководство на банкет, посвященный окончанию института;
- в) подчиненный извиняется перед начальством за опоздание и объясняет его причину;
- г) студент просит у декана разрешения досрочно сдать экзамен;
- д) сотрудник просит своего коллегу заменить его в течение нескольких часов отсутствия по семейным обстоятельствам.

6. Запишите известные вам формулы, выражающие просьбу, благодарность, несогласие с кем-либо, отказ кому-либо в чем-либо.

Тема 9. Коллективные формы деловых коммуникаций

1. Подготовьте проект правил процедуры для международной конференции. Уровень представительства на конференции определите по собственному усмотрению.

Тема 10. Международный деловой этикет

1. Приведите примеры влияния религиозной морали на формирование национального этикета.

2. Составьте памятку из десяти «нельзя» для выезжающего в заграничную командировку. Страна командировки – по выбору.

3. Сформулируйте правила, которым следует руководствоваться при планировании работы с зарубежными партнерами, чьи национальные этикетные особенности вам незнакомы.

4. Приведите примеры из практики международного сотрудничества, иллюстрирующие важность неуклонного соблюдения протоколно-этикетных требований.

5. Конкретизируйте тезис о том, что национальный протокол является важным инструментом формирования привлекательного имиджа белорусского государства за рубежом.

Тема 11. Дипломатический протокол – инструмент дипломатии и международного общения

1. Выберите вид приема для проведения за границей по случаю национального праздника своей страны, мотивируйте свой выбор; предложите примерный сценарий запланированного мероприятия.

2. Проиллюстрируйте на примере вручение верительных грамот послами главе государства сочетание в церемониале элементов международно-признанного обычая и национально-культурных традиций страны.

3. Найдите общее и особенное в процедуре назначения главы дипломатического представителя и постоянного представителя при международной организации.

Тема 12. Технология организации приема иностранной делегации

1. Сформулируйте универсальные требования, которыми должна отвечать программа визита зарубежной делегации независимо от ее уровня.

2. Выберите вид протокольного мероприятия от имени хозяев по случаю визита зарубежного гостя.

3. Составить программу трехдневного пребывания зарубежной делегации в Беларуси. Представить и прокомментировать.

ПЕРЕЧЕНЬ КОНТРОЛИРУЕМЫХ МЕРОПРИЯТИЙ ДЛЯ УЧЕТА ТЕКУЩЕЙ УСПЕВАЕМОСТИ

Тематика контролируемого мероприятия	Форма контроля
Тема 1. Деловые коммуникации, их особенности, структура, виды и формы	Фронтальный опрос
Тема 2. Профессиональные компетенции менеджера-культуролога	Фронтальный опрос
Тема 3. История возникновения и развития делового этикета	Оценка качества написания реферата, выступления с докладами и презентациями
Тема 4. Нормы, принципы и правила современного делового этикета	Проверка качества выполнения практических заданий, самоконтроль знаний. Тест. Оценка качества написания реферата, выступления с докладами и презентациями. Проверка заданий по УСР
Тема 5. Этикет дистанционных деловых коммуникаций	Проверка качества выполнения практических заданий, самоконтроль знаний. Оценка качества написания реферата, выступления с докладами и презентациями
Тема 6. Письменная деловая коммуникация	Оценка качества написания реферата, выступления с докладами и презентациями. Проверка качества выполнения практических заданий, самоконтроль знаний. Проверка заданий по УСР
Тема 7. Речевая коммуникация в деловом общении	Фронтальный опрос. Проверка качества выполнения практических заданий, самоконтроль знаний
Тема 8. Публичная речь в деловых коммуникациях	Фронтальный опрос. Проверка качества выполнения практических заданий, самоконтроль знаний
Тема 9. Коллективные формы деловых коммуникаций	Проверка качества выполнения практических заданий, самоконтроль. Оценка качества написания реферата, выступления с докладами и презентациями. Проверка заданий по УСР

Тема 10. Международный деловой этикет	Оценка качества написания реферата, выступления с докладами и презентациями. Тест. Проверка заданий по УСР
Тема 11. Дипломатический протокол – инструмент дипломатии и международного общения	Фронтальный опрос. Проверка качества выполнения практических заданий, самоконтроль знаний. Тест. Проверка заданий по УСР
Тема 12. Технология организации приема иностранной делегации	Фронтальный опрос. Проверка заданий по УСР
Тема 13. Культура гостеприимства. Гостевой этикет	Проверка качества выполнения практических заданий, самоконтроль знаний. Оценка качества написания реферата, выступления с докладами и презентациями
Тема 14. Практика ведения деловых переговоров	Фронтальный опрос. Проверка качества выполнения практических заданий, самоконтроль знаний
Тема 15. Конфликты в деловой коммуникации и пути их разрешения	Фронтальный опрос. Оценка качества написания реферата, выступления с докладами и презентациями

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-исследовательские работы студентов;
- иные средства диагностики в соответствии с учебной программой.

Фонд технологий контроля обучения включает:

- устный опрос;
- написание и защиту реферата по теме учебной программы дисциплины;
- текущую аттестацию по окончании изучения дисциплины с применением устной, письменной, тестовой и иных методик контроля обучения.

В качестве важнейшего элемента, рекомендуемого для выявления уровня учебных достижений студента, используются критериально-ориентированные 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.

Критерии оценки уровня знаний и умений студентов

10 – самостоятельное, свободное, последовательное раскрытие темы (вопроса), подкрепленное ссылками на несколько источников. Широкое владение терминологией. Собственный, аргументированный взгляд на затронутые проблемы. Предоставление тезисов. Систематизация знаний, умений, навыков в сфере профессиональных коммуникаций (своевременное выполнение всех заданий практического характера, образцовая презентация материалов по профессиональным коммуникациям). Проявление интереса к участию в коммуникационных мероприятиях образовательного и развивающего характера.

9 – свободное изложение содержания темы (вопроса), основанное на привлечение не менее трех источников, комментарии и выводы. Последовательность и четкость изложенного материала. Широкое владение терминологией. Предоставление тезисов. Систематизация знаний, умений, навыков в сфере профессиональных коммуникаций (своевременное выполнение всех заданий практического характера, образцовая презентация материалов по профессиональным коммуникациям). Проявление интереса к участию в коммуникационных мероприятиях образовательного и развивающего характера.

8 – некоторая незавершенность аргументации при изложении, которая требует уточнения теоретических позиций. Владение терминологией. Простое выполнение задач высокой сложности, систематическое обновление усвоенных знаний, умений, навыков в сфере профессиональных коммуникаций (выполнение почти всех заданий практического характера, образцовая презентация материалов по профессиональным коммуникациям).

7 – понимание сути темы (вопроса), грамотное, но недостаточно полное изложение содержания. Отсутствие собственных оценок. Использование терминологии (выполнение большей части заданий практического характера, хорошая презентация материалов по профессиональным коммуникациям).

6 – понимание сути темы (вопроса), изложение содержания не полное, требующее дополнительных пояснений. Отсутствие собственных оценок. Неточности в терминологии (выполнение половины заданий практического характера, слабая презентация материалов по профессиональным коммуникациям).

5 – поверхностная проработка темы (вопроса), неумение последовательно построить устное сообщение, не владение терминологией. Недостаточная активность в приобретении и применении знаний в сфере профессиональных коммуникаций (выполнение некоторых заданий практического характера, слабая презентация материалов по профессиональным коммуникациям).

4 – низкий познавательный интерес к профессиональным коммуникациям, поверхностная проработка темы (вопроса), наличие некоторых погрешностей при ответе, пробелы в раскрытии содержания,

невладение терминологией (выполнение меньшей части заданий практического характера, очень слабая презентация материалов по профессиональным коммуникациям).

3 и 2 – отсутствие знаний по значительной части основного учебно-программного материала. Низкий познавательный интерес к учебной дисциплине. Несознательность в освоении знаний, умений, навыков в сфере профессиональных коммуникаций и не готовность к их применению на практике (не выполнение заданий практического характера).

1 балл – нет ответа/отказ от ответа (невыполнение предусмотренных заданий практического характера).