МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ЧОУ ВО «МЕЖДУНАРОДНЫЙ ИНСТИТУТ РЫНКА»

Кафедра государственного и муниципального управления и права

СОГЛАСОВАНО
Начальник Учебно-методического управления
«1» сентября 2016 г.
_____ А.А. Бодров

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
«1» сентября 2016 г.
_____ С.Н. Перов

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
ДЕЛОВОЙ ПРОТОКОЛ И ЭТИКЕТ
(наименование дисциплины (модуля)

Направление подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление

Квалификация (степень) выпускника: магистр

Форма обучения очная, заочная

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании Учебно-методической комиссии «30» августа 2016 г.

Руководитель образовательной программы _____ А.А Карлина

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры государственного и муниципального управления и права
«26» августа 2016 года (протокол № 1)

Зав. кафедрой _____ Д.В. Березовский

г. Самара – 2016 г.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Курс «Деловой протокол и этикет» относится к циклу дисциплин по выбору.

Целью изучения дисциплины является формирование у студентов представления об основных общепринятых положениях делового протокола и этикета, о роли этикета в процессе делового взаимодействия, а также формирование теоретических знаний и практических навыков в правильном составлении официальных писем, принятия партнера и ведения переговоров, разрешить спорный вопрос и наладить взаимовыгодное сотрудничество.

Задачи освоения дисциплины:

- формирование знаний об организации деловых контрактов с зарубежными партнерами;
- изучить правила поведения человека в контексте современных деловых отношений в бизнесе;
- изучить наиболее часто используемые формы делового общения - беседы, деловые совещания, собрания и встречи, дискуссии, дебаты, пресс-конференции, коммерческие переговоры и презентации в сфере экономической деятельности.

1. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО[1]

Данный курс состоит из лекций и практических занятий. Программа курса определяет совокупность необходимых для профессиональной подготовки знаний, умений и навыков, которыми должен овладеть студент в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта. **Цикл (раздел) ОПОП, к которому относится данная дисциплина (модуль).** Профессиональный цикл, дисциплина по выбору (Б1.В.ДВ.2).

Логическая и содержательно-методическая взаимосвязь с другими частями ОПОП (дисциплинами, модулями, практиками).

Входные знания, умения, готовности:

Теоретические дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Для усвоения курса «Деловой протокол и этикет» требуется иметь предварительные знания по курсам «Экономика общественного сектора», «Теория и механизмы современного государственного управления», «Кадровая политика и кадровый аудит организации», «Управление человеческими ресурсами в органах власти», «Административная реформа в России».

Понятия и усвоенные закономерности, раскрытые в курсе «Деловой протокол и этикет» будут использованы в курсах «Практическая деятельность чиновника», «Социальное проектирование в государственном и муниципальном управлении», «Профессиональная культура чиновника», «Безопасность государственного управления и противодействие коррупции», научно-исследовательской работе, научно-исследовательской практике, организационно-управленческой практике.

3. КОМПЕТЕНЦИИ СТУДЕНТА, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ / ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБРАЗОВАНИЯ И КОМПЕТЕНЦИИ СТУДЕНТА ПО ЗАВЕРШЕНИИ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

В результате освоения учебной дисциплины студент должен

знать:

- составляющие культуры речи и языка жестов;
- элементы имиджа делового человека;
- правила повседневного и гостевого этикета;

уметь:

[1] ОП ВО – образовательная программа высшего образования.

- организовывать и проводить деловые переговоры;
- вести себя в различных ситуациях в соответствии с нормами этикета;
- использовать формы общепринятой вежливости в общении с различными группами людей.

владеть:

- стилем деловой одежды и аксессуаров;
- навыками деловой переписки и делопроизводства;
- методикой проведения делового обеда и застольных бесед.
-

Дисциплина «Деловой протокол и этикет» способствует формированию следующих компетенций, предусмотренных ФГОС3+ по направлению подготовки ВО «Государственное и муниципальное управление»:

а) общие (ОК):

- готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения (ОК-2);
- готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала (ОК-3);

б) общепрофессиональные (ОПК):

- готовность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач в области профессиональной деятельности (ОПК-2);
-готовность- руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОПК-3)

4.1. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108/108 часа: 8/4 – лекции, 28/12 – семинары, 72/88 – самостоятельная работа, 2/4 - зачет.

Виды учебной работы	Формы обучения	Всего часов/ЗЕТ	Семестры			
			1			
			Количество часов в семестр			
Общая трудоемкость дисциплины	очная	108/3 ЗЕТ	72			
	заочная	108/3 ЗЕТ	72			
Контактная работа (аудиторные занятия)	очная	36	36			
	заочная	16	16			
Лекции	очная	8	8			
	заочная	4	4			
Практические занятия	очная	28	28			
	заочная	12	12			
Самостоятельная работа	очная	72	72			
	заочная	88	88			
Курсовая работа (проект)	очная	-	-			
	заочная	-	-			
Вид итогового контроля (зачет, экзамен)	очная	2	2			
	заочная	4	4			

№ п/п	Раздел учебной дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)								Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекц		Практ		Сам. работа		Лаборатор. работа		
				очная	заочная	очная	заочная	очная	заочная	очная	заочная	
1	Современный этикет	1	15	2	-	6[2]	-	18	22	-	-	устный опрос
2	Этикет делового человека на каждый день	1	16	2	-	6	4	18	22	-	-	устный опрос
3	Культура деловой одежды	1	17	2	2	8	4	18	22	-	-	Эвристическая беседа
4	Деловые переговоры	1	18	2	2	8	4	18	22	-	-	Дискуссия
	Всего			8	4	28	12	72	88	-	-	
												Форма промежуточной аттестации: зачет

4.2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

Темы лекционных занятий

Тема 1. Современный этикет. Понятие профессиональной этики. Этика партнерских отношений в сфере бизнеса. Деловой этикет. Дипломатический протокол.

Тема 2. Этикет делового человека на каждый день. Приветствия как знак вежливости. Порядок представления и знакомств. Визитные карточки и их использование. Компоненты общения (вербальные, вокальные, визуальные) Этика беседы и культура речи. Личное резюме. Деловые визиты. Этикет поведения в типичных ситуациях бизнес-общения. Выбор и вручение подарков и цветов.

Этикет гостеприимства**.** Виды приемов и правила поведения на них. «Банкет- прием»; «банкет за столом»; «шведский стол»; «коктейль»; «завтрак»; «обед»; «ужин»; «фуршет». Столовая посуда и приборы. Рассадка гостей за столом. Правила пользования столовыми приборами. Этика потребления блюд и алкогольных напитков. Застольные беседы, речи, тосты. Этика подготовки и проведения делового обеда.

[2] Часы практических занятий даются в расчете на одну группу.

Тема 3. Культура деловой одежды. Деловой стиль мужчины и женщины. Одежда и аксессуары. Принципы оформления внешности в деловой среде.

Тема 4. Деловые переговоры. Подготовка и проведение переговоров. Национальные особенности делового общения. Международная вежливость. Этика ведения телефонных разговоров. Основополагающие правила телефонного общения. Типичные ошибки. Темп речи, тембр и интонация голоса. Слова-паразиты. Лексика, фразеология и стилистика телефонного общения. Требования к ведению телефонных переговоров. Типы деловых писем. Правила составления письма; стиль и структура письма. Поздравления, приглашения, ответы на приглашения, свидетельства уважения, соболезнования и другие виды официальных отправлений.

Темы семинарских занятий

1. Этика делового человека. Порядок представления и знакомства (домашнее задание-личное резюме).
2. Деловая одежда. Стиль в одежде. Принципы подбора и ношения деловой одежды.
3. Этика деловой беседы и культура речи.
4. Искусство ведения переговоров. Национальные особенности делового общения.
5. Культура деловой переписки (освоение правил написания деловых бумаг различного содержания и формы).
6. Этикет телефонных разговоров (практикум ведения телефонной беседы в деловой сфере).
7. Этика гостеприимства (приемы, виды приемов и правила поведения на них)
8. Этика гостеприимства (разработка и защита проекта мероприятия по приему гостей в случае, когда еда и бизнес одновременно).

Самостоятельная работа

Контрольные вопросы для проведения текущего контроля освоения дисциплины и контроля самостоятельной работы обучающихся

Тема: Деловой этикет и протокол
1. Почему нормы этикета являются условными?
2. Как нормы этикета могут зависеть от места, времени и обстоятельств?
3. Почему важно не просто знать и соблюдать нормы этикета, но и понимать необходимость этих правил?
4. Что включается в понятие «деловой протокол»?

Тема: Представления и знакомства. Общий порядок
1. Два человека идут навстречу друг другу. Кто здоровается первым?
2. Один человек стоит, другой идет ему навстречу. Кто здоровается первым?
3. Один человек входит в помещение, где располагается компания. Кто и как здоровается?
4. Встречаются начальник и подчиненный вне рабочей обстановки. Кто здоровается первым?
5. Где этикет предполагает здороваться с незнакомыми людьми?
7. Какими жестами и мимикой сопровождают приветствие мужчины и приветствие женщины?
8. Двое людей идут в одну сторону. Тот, кто идет быстрее, нагоняет идущего медленно. Кто здоровается первым?
9. Один человек сидит в машине, другой проходит мимо. Кто здоровается первым?

10. Ваш знакомый окружен людьми. Как нужно поздороваться?
11. Если Вам навстречу идут мужчина и женщина и оба Вам знакомы; знаком только мужчина; знакома женщина, как нужно поздороваться?
12. Нужно ли при встрече обмениваться рукопожатиями?
13. В каких случаях излишне представлять людей друг другу?
14. В каких случаях на больших приемах незнакомых людей следует представить друг другу?
15. Вам необходимо представить одного человека паре других. Как это сделать?
16. Как, по-вашему следует сказать, представляя собственную жену или мужа (моя жена/муж/; моя супруга/мой супруг)?
17. Мужчина сидит. К нему для представления подводят другого мужчину/женщину/. Как следует мужчине себя вести?
18. Женщина сидит. К ней для знакомства подводят мужчину; женщину; пожилого мужчину; пожилую женщину. Как должна поступить женщина?
19. Кто в общении двух людей, может предложить перейти на «ты»?
20. Когда по этикету следует говорить – доброе утро, добрый день, добрый вечер?

Тема: Визитные карточки и их использование
1. Какие требования предъявляют к информации, оформлению и обращению визитных карточек?
2. В каких случаях изготавливают односторонние визитные карточки?
3. Какое цветовое решение визитных карточек считается наиболее удачным?
4. Каковы стандартные размеры визитных карточек?
5. Почему на визитных карточках не рекомендуется указывать домашний адрес и телефон?
6. Почему на визитках, исполненных на иностранных языках, отчество не указывается?
7. Какие дополнительные надписи можно делать на визитных карточках?
8. Можно ли визитную карточку пересылать с курьером?

Тема: Культура деловой одежды
1. Как Вы понимаете выражение – «весовая категория одежды» должна соответствовать «весовой категории случая»?
2. Как Вы думаете – за какое время один человек составляет свое первое впечатление о другом?
3. Какова надежность визуального оценочного метода?
4. Позволительно ли приводить себя в порядок в общественном месте (например – причесываться, проводить в порядок костюм, подправлять макияж)?
5. Может ли одежда быть элементом корпоративной культуры?
6. Что может сказать о Вас Ваша одежда, прежде чем заговорите Вы?
7. Сформулируйте принципы подбора и ношения деловой одежды.
8. Какие зоны участвуют в формировании первого впечатления о человеке?
9. Перечисление составляющие имиджа делового человека.

Тема: Искусство ведения переговоров
1. Сформулируйте основной принцип деловых отношений.
2. Почему любые переговоры можно считать уникальными?
3. Что объединяет любые переговоры, и отличает их от других видов деятельности?
4. Какой момент можно считать началом переговоров?
5. В какую стадию переходи процесс переговоров, если стороны согласны обсудить проблему?

6. Какие две стороны выделяют в стадии подготовки к переговорам?
7. Что относят к внешней стороне подготовки к переговорам?
8. Что включает в себя содержательная сторона переговоров?
9. Какие вопросы при подготовке к переговорам следует предварительно обсудить?
10. Какими правилами ведения переговоров не следует пренебрегать?
11. Как Вы понимаете следующее правило: «Неотъемлемой частью подготовительной работы к переговорам является составление Досье на партнера»?
12. Где, как и в каких условиях следует проводить деловую встречу?
13. Почему международный протокол рекомендует начинать деловые встречи с неофициальных фраз?
14. Что Вы вкладываете в понятие: «психологические аспекты переговоров», «Тактика переговоров»?
15. Какими репликами (с точки зрения психологии воздействия) следует сопровождать речь партнера, с целью достижения определенных результатов?
16. Какие фразы и реплики следует исключить слушая партнера?
17. Влияют ли национальные особенности на результаты делового общения?
18. Чем следует руководствоваться, выбирая сувениры для подарков?
19. Как влияет «неформальная обстановка» на ведение переговоров? Что может включать в себя «ненормативное общение?
20. Когда переговоры переходят в «завершающую фазу»?
21. Что является, традиционно, завершающим этапом переговоров?
22. Как Вы понимаете следующую рекомендацию: «Переговоры должны быть заключены на «высокой ноте»»?

Тема: Искусство деловых мелочей

1. На приеме или конференции вы знакомитесь с руководителем известной корпорации, после короткой беседы вы протягиваете ему свою визитную карточку. Правильно ли вы поступаете?
2. Вы и один из важных клиентов вашей компании садитесь и машину. Вы выбираете место в машине с левой стороны, ближе к проезжей части, специально для того, чтобы клиенту досталось место у правой дверцы, со стороны тротуара. Правильно ли это?
3. Вы организуете обед в ресторане. Должны ли вы предварительно наказать все блюда и указать, кто из гостей какое место должен занять?
4. В вашу честь предложен тост. Вы отвечаете «спасибо» и отпи-ваете глоток из своего стакана. Правильно ли вы поступаете?
5. В ресторане вам подают суп в чашке без ручек. Вы должны:
а) поднять чашку и выпить суп; б) есть суп ложкой; в) съесть половину супа ложкой и выпить вторую половину.
6. За обедом к десерту подано шампанское. Вы не можете пить шампанское, но знаете, что хозяин будет произносить тост. Вы:
а) говорите официанту: «Мне не надо шампанского»;
б) переворачиваете свой бокал вверх дном; в) просите официанта налить вам воды в бокал для шампанского; г) ничего не говорите и разрешаете налить вам шампанское.
7. Во время делового обеда в ресторане к вам подходит официант и говорит, что кто-то звонит вам по телефону. Вы выходите из-за стола. Что вы должны сделать с салфеткой?
а) аккуратно и тщательно сложить салфетку и положить слева от тарелки; б) небрежно сложить и положить справа от тарелки; в) оставить салфетку на стуле.
8. Вы организуете торжественный ужин в ресторане. Среди приглашенных находятся семейные пары, а так же самый важный ваш клиент и его жена. Какие инструкции вы дадите официанту?

а) обслужить в первую очередь вашу жену/вашего мужа; б) первой обслужить жену важного клиента; в) обслужить вашу жену и вас в последнюю очередь.
9. В приглашении указано, что прием состоится с 19.00 до 21.00. Вам следует прийти:
а) ровнов19.00; б) в любое время между 19.00 и 21.00; в) в первые пол часа приема, с19.00 до 19,30; г) прийти пораньше и уйти пораньше.
10. Вы здороваетесь или прощаетесь с кем-то. Какое время является правильным для рукопожатия?
а) когда вы здороваетесь/представляетесь; б) когда приходите к ним домой; в) когда приходите к ним в гости; г) на улице; д) при прощании.
11. Вы разговариваете с группой из четырех человек. Вы должны смотреть в глаза:
а) только тому человеку, к которому вы обращаетесь в данный момент; б) всем четырем, переводя взгляд с одного на другого; в) никому конкретно, лучше неопределенно блуждать глазами.
12. Приветствуя посетительницу в своем офисе, Вы:
а) ничего не говорите и даете возможность гостю самому выбрать, где сесть; б) подсказываете, где ей сесть; в) говорите: «садитесь на любой стул».
13. Вы приглашены на домашний ужин. Когда надо взять салфетку со стола и расстелить ее на коленях?
а) только после того, как это сделают хозяева; б) только после того, как это сделает самый старший из присутствующих; в) только после того, как это сделает самый почетный из гостей; г) сразу же, как только вы сели за стол.
14. Вы договорились со своим деловым партнером о деловом завтраке и пришли на несколько минут раньше, чтобы найти подходящий столик. Прошло уже тридцать минут, а вашего партнера все еще нет. Вы:
а) сделаете себе заказ и приметесь за еду; б) будете нетерпеливо ждать его прихода; в) скажете официанту, что не можете больше ждать, но перед уходом попросите официанта показать вашу визитку вашему партнеру как доказательство того, что вы его ждали, но не дождались.
15. Вы были приглашены на деловой обед, но совершенно забыли об этом. Вы чувствуете себя виноватым и представляете, насколько сердит ваш деловой партнер. Вы:
а) пишете ему письмо с извинениями; б) посылаете ему цветы; в) ничего не делаете, надеясь, что ваш партнер обо всем забудет; г) звоните и пытаетесь договориться о новой встрече за завтраком.

Тема: Этикет гостеприимства

1. Перечислить основную мебель, используемую в процессе обслуживания гостей.
2. Какой должна быть оптимальная высота обеденного стола?
3. Определите размеры обеденной зоны на одного гостя.
4. Чем руководствуется, выбирая конфигурацию обеденного стола?
5. Какими параметрами должна обладать мебель для сидения?
6. Из каких материалов изготавливают столовую посуду?
7. Какие тарелки используются для подачи супов? Название и параметры.
8. Для каких целей используется мелкая столовая тарелка?
9. Как называется и какими характеристиками обладает тарелка для подачи холодных блюд и закусок?
10. Чем отличается пирожковая тарелка от других тарелок?
11. Как определить десертные тарелки среди прочей посуды?
12. Как называется рюмка типа «тюльпан», расширенная книзу и суженая кверху на низкой ножке? Каков ее объем?
13. Если рюмка имеет объем 35 мл, каково ее назначение?
14. Рюмка носит название «фужер». Каковы ее характеристики и назначение?

15. Чем отличаются рюмки для белого и красного вина друг от друга? Как они называются?
16. Какая рюмка используется для подачи крепких и десертных вин?
17. Как наполняют водочную рюмку? Сколько напитка подается за один прием?
18. Назвать состав столового набора из серии «столовые приборы»
19. Для каких блюд рекомендует рыбный набор. Чем он отличается от других?
20. Чем употребляют за столом холодные блюда и закуски?
21. К каким блюдам подают десертную ложку?
22. Что из столовых приборов можно рекомендовать для потребления фруктов плотной консистенции.
23. Какие столовые приборы называют основными?
24. Перечислите вспомогательные столовые приборы.
25. Что включает в себя подготовка столовой посуды к обслуживанию?
26. Какие ткани используют для изготовления столового белья?
27. В чем преимущества и недостаток белья из льняных тканей?
28. Каков должен быть спуск скатерти с края стола при сервировке? Чем это мотивируется?

Темы рефератов по дисциплине

1. Аксессуары и их роль в деловой одежде.
2. Гастрономические принципы сочетания вина и пищи.
3. Ведения коммерческих переговоров.
4. Визуальное восприятие партнера.
5. Выбор и вручение корпоративных подарков
6. Жесты как показатели внутреннего состояния собеседования.
7. Имидж бизнесмена.
8. Имидж деловой женщины.
9. Имидж мужчины.
10. Кулинарная характеристика блюд и правила их потребления.
11. Навыки деловой коммуникации: деловое письмо.
12. Национальные особенности делового общения.
13. Невербальная культура делового разговора.
14. Официальные обеды: правила поведения.
15. Правила поведения за банкетным столом.
16. Психология телефонного разговора.
17. Психологическая культура делового разговора
18. Речевая культура делового разговора.
19. Риторический инструментарий деловой речи.
20. Сервировка стола для различных видов приема пищи.
21. Стили в деловой одежде.
22. Тактика аргументаций.
23. Техника активного слушания.
24. Техника постановки вопросов.
25. Особенности ведения деловой беседы.
26. Организация и ведения дискуссии.
27. Цветы в сфере деловых отношений.
28. Этикет: истоки, принципы, функции.
29. Этикет потребления вин.
30. Этикет потребления крепкоалкогольных напитков.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины используются следующие формы учебной работы:

- лекции; семинары, на которых обсуждаются вопросы лекций и домашних заданий, доклады, устные реферирование предложенной преподавателем литературы; проводятся дискуссии, контрольные работы, тестирование.
- самостоятельная работа студентов, включающая усвоение теоретического материала, подготовка к семинарам, выполнение творческих заданий, написание рефератов, тезисов, статей, работа с электронным учебно-методическим комплексом, подготовка к текущему
- контролю знаний к промежуточным аттестациям, к зачету и экзамену;
- тестирование по отдельным темам дисциплины, по модулям программы;
- НИРС, включающая занятия студентов в студенческом научном обществе, участие в конференциях, олимпиадах;
- консультирование студентов по вопросам учебного материала, написания тезисов, статей, докладов на конференции.

В преподавании дисциплины используются следующие инновационные и интерактивные технологии обучения:

	Инновационные						**Интерактивные**						
Наименование раздела дисциплины	Разбор конкретных ситуаций (кейсов- case-studies)	Профессиональный тренинг	Метод проектов	Научно-поисковый метод	Дистанционное обучение	Проблемное изложение	Эвристическая беседа	Дискуссия	Мозговой штурм	Круглый стол	Деловая игра	Ролевая игра	Мастер-классы экспертов-специалистов
Современный этикет	лк								пр				
Этикет делового человека на каждый день				пр			лк	пр					
Культура деловой одежды	лк		пр	пр		пр	пр	пр		пр			
Деловые переговоры	лк							пр		пр			

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости включают в себя вопросы к семинарским занятиям, темы докладов к каждому семинару, а также темы рефератов, тесты по отдельным темам и модулям программы в связи с промежуточными аттестациями, контрольные вопросы к зачету и к экзамену.

Разнообразные оценочные средства направлены на выявление качества усвоенных знаний, степени сформированности последовательного, доказательного критического мышления и рефлексии, умений оперирования понятийным составом.

Вопросы к зачету по курсу «Деонтология в органах государственной и муниципальной власти»

1. Этика – как наука и явление духовной культуры. Виды этикета.
2. Порядок представления и знакомств. Визитные карточки.
3. Речевая культура делового человека. Речевой этикет.
4. Культура делового человека. Постановка вопросов и техника ответов на них.
5. Этика ведения делового телефонного разговора.
6. Этика беседы и культура речи. 7. Культура деловой переписки.
8. Искусство ведения переговоров. Тактика переговоров.
9. Визитные карточки, правила их составления и этикет пользования.
10. Основные характеристики переговорных процессов.
11. Деловой разговор как особая разновидность устной речи.
12. Невербальные средства повышения делового статуса туристской фирмы.
13. Национальные стили ведения переговоров.
14. Этика обмена сувенирами и подарками.
15. Культура деловой одежды.
16. Жесты как показатели внутреннего состояния собеседников.
17. Способы опровержения доводов оппонентов.
18. Международная вежливость. Этикет использования национальной символики.
19. Составление протокола делового совещания.
20. Составляющие имиджа делового человека.
21. Этика потребления спиртных напитков.
22. Прием «бокал шампанского». Условия проведения. Этика поведения.
23. Виды и назначение основных столовых приборов. Правила пользования.
24. Деловой этикет и коммерческая тайна (защита деловой информации, интеллектуальной собственности, информация о клиентах и конкурентах).
25. Прием «бокал вина». Условия проведения. Этика поведения.
26. Техника сервировки праздничного стола.
27. Организация чайного стола (повод, сервировка, ассортимент блюд, церемония чаепития).
28. Прием за столом с полным обслуживанием официантами. Подготовка, проведение и правила поведения за столом.
29. Организация и ведение дискуссий.
30. Прием – фуршет. Особенности организации. Правила поведения.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1. Основная литература

1. Кабашов С. Ю. Морально-этические и правовые основы государственного и муниципального управления: профессиональная этика, кадровая политика, планирование карьеры и противодействие коррупции: учебное пособие Издательский дом «Дело», 2014. [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=442886&sr=1
2. Михайлова К. Ю., Трухачев А. В.Международные деловые переговоры. Ставрополь: Агрус, 2013. [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=277468&sr=1
3. Зарайченко, В.Е. Этикет государственного служащего : учебное пособие / В.Е. Зарайченко. - 4-е изд., перераб. и доп. - Ростов-н/Д : Феникс, 2013. - 448 с. - (Высшее образование). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-222-21284-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=256486

7.2. Дополнительная

1. Азбука этикета [Электронный ресурс] / разраб.: ООО «Меридиан». – Электрон. дан. и прогр. – М.: Меридиан, 2004.
2. Алехина И. Имидж и этикет в бизнесе / И. Алехина. – 2-е изд., испр. – М.: Дело, 2005. – 112 с.
3. Архангельская М.Д. Бизнес-этикет или игра по правилам. – М.: Издательство ЭКМО-Пресс, 2006 -176 с.
4. Верновская, И. Шифры дресс-кода: российская формула бизнес-этикета / И. Верновская, И. Лебедев. – СПб.: Вектор, 2007. – 160 с. ил.
5. Егоршин А.П. Этика деловых отношений: учебное пособие для вузов / А.П. Егоршин, В.П. Распопов, Н.В. Шашкова. – Н.Новгород: НИМБ, 2005. – 112 с.: ил.
6. Кузнецов И.Н. Деловой этикет: учебное пособие для вузов/ авт.-сост. И.Н. Кузнецов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004.- 431 с.
7. Мазилкина Е.И. Искусство успешной презентации: практ. пособие / Е.И. Мазилкина. – М.: Гросс Медиа: РОСБУХ, 2007. – 248 с.
8. Общий этикет [Электронный ресурс]: электронная энциклопедия / разраб. ООО «Хорошая погода». – Электрон. дан. – М.: Новый диск, 2005.
9. Фоминых И.Л. Организация и менеджмент ресторанов: менеджмент вин и крепких алкогольных напитков: учебное пособие / И.Л. Фоминых. – Ростов н/Д.: Феникс, 2007. – 204 с.
10. Фоминых И.Л. Основы технологии и сервис питания: учебное по-собие. – Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2004. – 136 с.

Интернет-ресурсы:

Информационно-образовательный портал Auditorium.ru http://www.auditorium.ru.
Портал Гуманитарное образование www.humanities.edu.
Федеральный портал «Российское образование» http://www.edu.ru/.
Русский гуманитарный Интернет–университет http://www.vusnet.ru/.
Институт научной информации по общественным наукам РАН: http://www.inion.ru.
Российская Государственная Библиотека: http://www.rsl.ru.
Научная электронная библиотека: http://elibrary.ru.
Университетская библиотека online: http://biblioclub.ru/

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Презентационное оборудование, компьютерный класс

Программное обеспечение: Microsoft PowerPoint (для подготовки слайдов).

Материалы для диагностического контроля (тестовые задания)

1. Вы подошли к группе из пяти человек, в которой есть знакомые и незнакомые Вам лица. Вы:
а) - поздороваетесь с каждым за руку;
б) - пожмете руку знакомым и кивнете незнакомым;
в) - поздороваетесь с каждым и представитесь незнакомым;
г) - кивнете всем.
2. Перед приветствием один держит левую руку в кармане, а второй курит. Кто из них и что должен сделать?
а) – тот, кто курит потушить сигарету и протянуть руку для приветствия;
б) – тот, у кого левая рука в кармане ее вытащит, а правую протянет для рукопожатия;
в) – варианты а) и б) одновременно;
г) – все варианты неправильные.
3. Один человек подходит к другому. Кто приветствует другого человека первым?
а) – тот, кто подходит;
б) – тот, кто стоит.
4.Кто первым из женщин здоровается со знакомой?
а) – идущая с мужчиной;
б) – идущая одна;
в) – идущая с коллегой.
5.Обязательно ли рукопожатие при встрече знакомых мужчин?
а) – обязательно;
б) - необязательно.
6. Только что прибывшие на встречу, прием лица столкнулись с покидающими его лицами. Нужно ли представляться друг другу?
а) – обязательно;
б) – необязательно;
в) – в зависимости от ситуации.
7. Вас пригласили в кабинет руководителя, вы с ним еще не знакомы. Кто должен начинать беседу первым:
а) хозяин кабинета;
б) посетитель.
8. Если руководитель в своем кабинете подписывает бумаги и при этом говорит посетителю (сотруднику, пришедшему из вне человеку): « Слушаю, Вас», какие ваши действия:
а) подождать, пока руководитель закончит подписывать бумаги;
б) начать говорить сразу после предложения.
9. В течение дня вы общаетесь с коллегами в отделе. За чем нужно следить?
а) Нужно следить, чтобы аромат туалетной воды или духов не был слишком сильным;
б) Не нужно брать телефонную трубку телефона коллеги, когда его нет на месте;
в) Если курение в помещении разрешено, то можно курить, не спросив разрешения у коллег;
г) Можно устраивать перестановку мебели, спросив разрешение только у руководства.
10. Мужчина и женщина,- сотрудники одного отдела, занимающие одинаковое положение поднимаются по лестнице. Кто идет первым?
а) Мужчина, за ним на одну ступеньку ниже женщина;
б) Женщина, за ней на одну ступеньку ниже мужчина.
11. Вы, договариваясь о встрече с представителями другой компании, предлагаете партнеру встретиться в удобное для вас время. Реакция партнера будет:
а) согласно вашим ожиданиям он придет на встречу в указанное вами время;
б) придет на встречу, если время его устроит;
в) не придет, т.к. не увидит, проявленного к нему уважения.
12. Вы руководитель отдела, в котором преимущественно работают женщины разного возраста. Нужно ли говорить подчиненным-женщинам комплименты?

а) обязательно;
б) как можно чаще;
в) время от времени;
г) нет.

13. Вы заходите в кабинет руководителя и собираетесь его поприветствовать. Какое на ваш взгляд, уместное обращение?

а) «Здравствуйте»;
б) « Добрый день»;
в) « Иван Петрович, здравствуйте»;
г) « Иван, добрый день»

14. Вы пришли на прием к руководству в организацию, с которой сотрудничаете. В кабинете секретаря вам предлагают подождать минут 20. Какие действия вы ожидаете от секретаря:

а) Она сама предложит вам напитки;
б) Предложит напитки после вашей просьбы;
в) Будет делать свою работу и не обращать на вас никакого внимания.

15. Вы пришли на совещание на 10 минут раньше, назначенного времени, и собрались покурить. При условии, что на столе стоят пепельницы, можете ли вы закурить без разрешения руководства?

а) Конечно:
б) Подожду разрешения;
в) Если, кто-то закурит, то поддержу компанию.

16. Вы пищите деловое письмо хорошо знакомому человеку. Какую из учтивых фраз следует поставить в конце письма;

а) «Искренне Ваш»;
б) « С уважением»;
в) « С благодарностью»;
г) « Сердечно».

17. Если вас попросили написать рекомендательное письмо, и вы согласились, то какой процент хвалебных откликов должно содержать письмо?

а) -20%;
б) – 40%;
в) – более 50%.

18. У вас на столе куча писем, среди них много срочных. Вы должны на них ответить в течение:

а) – одних суток:
б) – двух дней;
г) - одной недели.

19. Вы встречаете гостей из Европы. Среди гостей есть женщины. Какие цветы вы предпочитаете преподнести им в знак знакомства?

а) хризантемы;
б) розы;
в) лилии;
г) никакие, чтобы не ошибиться.

20. Вы подготовили культурную программу и ведете гостей в театр, а затем в ресторан. Ожидаете ли вы, что с точки зрения протокола, приехавшая делегация должна организовать для вас ответный прием?

а) да;
б) нет;
в) зависит от состояния отношений и временной возможности.

21. Для того, чтобы оформить стол, где будут проходить переговоры, вы:

а) все пирамидки с именами и фамилиями членов делегаций поставите сами;
б) поставите пирамидки с именами и фамилиями только перед главами делегаций;
в) поступлю согласно предложению гостей.

22. На переговорах наметился перерыв, и вы хотите предложить гостям чай и кофе. В каком порядке разносят их?

а) сначала руководителям делегаций;
б) сначала гостям;

в) сначала руководителям, потом гостям и лишь потом,- своим.

23. Во время переговоров зазвонил у одного из членов делегации мобильный телефон, должен ли он был:

а) снять трубку и говорить;

б) извиниться за то, что телефон зазвонил и выключить его;

в) извиниться за звонок и выйти из помещения для разговора.

24. На какие темы уместнее всего говорить до начала переговоров?

а) политические события;

б) погода и спорт;

в) литература и искусство;

г) вопросы религии и обсуждение правительства страны пребывания.

25. В женском наряде украшений должно быть:

а) много;

б) как можно меньше;

в) от них следует отказаться вообще.

26. Вы отправляетесь на деловое свидание. Что с чем должно сочетаться?

а) туфли и сумка;

б) ремень на юбке и туфли;

в) цвет ремня с цветом юбки.

27. Стиль делового костюма зависит:

а) от профиля работы;

б) от личных пристрастий;

в) от Кодекса корпоративного поведения;

г) от пожеланий руководства.

28. Какова длина юбки деловой женщины?

а) до колена;

б) до середины колена;

в) по щиколотку.

29. Длина мужского галстука:

а) выше пряжки ремня:

б) касается пряжки ремня;

в) не имеет значения.

30. Двубортный костюм должен быть застегнут, когда идете на:

а) все пуговицы;

б) на две пуговицы

в) не имеет значения.

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС3+ ВО по направлению «Государственное и муниципальное управление»

Автор(ы): к.полит.н., доц. Товченко Р.Б.

Рецензент(ы): к.ю.н., доц. Березовский Д.В.

Программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры «___» ____ 20__г.

Внесенные изменения утверждаю

«_____» _____ 20___г.

Заведующий кафедрой _____