

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Институт государственной службы и управления
Кафедра управления информационными процессами

УТВЕРЖДЕНА

решением кафедры управления информационными
процессами

Протокол от «08» сентября 2016 г. №2

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.ДВ.3.1 Деловой этикет и протокол

(индекс, наименование дисциплины (модуля), в соответствии с учебным планом)

ДЭиП

(краткое наименование дисциплины (модуля))

направление подготовки

42.03.02 Журналистика

(код, наименование направления подготовки)

Деловая журналистика

(направленность (профиль))

бакалавр

(квалификация)

очная

(форма обучения)

Год набора – 2017

Москва, 2016 г.

Автор–составитель:

доктор политических наук, профессор кафедры управления информационными процессами Силкин В.В.

Заведующий кафедрой:

Заведующий кафедрой управления информационными процессами, доктор политических наук, профессор Силкин В.В.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы.....	4
2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре ОП ВО.....	5
3. Содержание и структура дисциплины (модуля).....	5
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине (модулю).....	8
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	24
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	27
6.1. Основная литература.....	27
6.2. Дополнительная литература.....	27
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.....	28
6.4. Нормативные правовые документы.....	28
6.5. Интернет-ресурсы.....	30
7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины.....	31

**1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю),
соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы**

1.1 Дисциплина Б1.В.ДВ.3.1. Деловой этикет и протокол обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-6	способностью к сотрудничеству с представителями различных сегментов общества, уметь работать с авторами и редакционной почтой (традиционной и электронной), организовывать интерактивное общение с аудиторией, используя социальные сети и другие современные медийные средства, готовность обеспечивать общественный резонанс публикаций, принимать участие в проведении на базе СМИ социально значимых акций	ПК- 6.2	способность определять оптимальные модели взаимодействия, применять в решении профессиональных задач технологии эффективного делового общения, способы и методы защиты от манипулятивного воздействия, превентивные способы предупреждения социальных и профессиональных девиаций.

1.2 В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта или по результатам форсайт-сессии)	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
сбор, подготовка и представление	ПК- 6.2	на уровне знаний: основные виды и особенности делового этикета, иметь

актуальной информации для населения через средства массовой информации		представление о месте протокольной службы в практическом осуществлении внешней политики страны
		на уровне умений: правильно использовать основные термины и понятия; подбирать информацию необходимую для организации деловых мероприятий; работать с зарубежными информационными источниками, включая нормативно-правовую базу, материалы СМИ и интернет ресурсы; анализировать, интерпретировать, сравнивать полученную информацию с целью эффективного решения профессиональных задач.
		на уровне навыков: владеть навыками эффективного делового общения, соблюдения норм этикета и протокола в процессе сбора, подготовки и представлении актуальной информации для населения через средства массовой информации.

2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре ОП ВО

Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, всего - 72 часа. Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем составляет 32 часа: лекции – 16 часов, практические занятия – 16 часов. Самостоятельная работа составляет 40 часов. Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачет (4 семестр).

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.ДВ.3.1 «Деловой этикет и протокол» входит в раздел ОП ВО дисциплины базовой части Блока 1 «Дисциплины (модули)», относится к дисциплинам по выбору вариативной части. Изучение дисциплины «Деловой этикет и протокол» предусмотрено в 4 семестре. Для подготовки к изучению дисциплины обучающиеся должны овладеть компетенциями, формируемыми следующими дисциплинами учебного плана: Б1.Б3 «Культурология» (1 семестр), Б1.Б34 «Введение в специальность» (1 семестр).

Компетенции, сформированные в процессе изучения дисциплины Б1.В.ДВ.3.1 «Деловой этикет и протокол», в дальнейшем необходимы для изучения следующих дисциплин, предусмотренных учебным планом: Б1.Б.16 Психология журналистики (6 семестр), Б1.Б.32 Основы рекламы и PR (7 семестр), Б1.Б.37 Стратегические коммуникации в управлении (8 семестр), Б1.В.ОД.12 «Журналистское расследование» (8 семестр), Б1.В.ДВ.11.1 «Деловая журналистика в конвергентных СМИ» (8 семестр), Б1.В.ДВ.11.2 «Организация деятельности редакции в условиях социальных изменений» (8 семестр).

3. Содержание и структура дисциплины (модуля)

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины (модуля), час.						Форма текущего контроля успеваемо сти ⁴ , промежут очной аттестаци и
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
1.	История этикета, его исторические формы и виды.	6	2				4	О,Д
2.	Служебно-деловой этикет.	8	2		2		4	О.Д.З
3.	Телефонный этикет.	6			2		4	О.Д.З
4.	Этикет деловой переписки.	8	2		2		4	О.Д.З
5.	Этикет делового обеда.	8	2		2		4	О.Д.З
6.	Международный протокол.	6			2		4	О.Д.З
7.	Невербальные средства в деловой коммуникации; расшифровка различных сигналов невербальной коммуникации.	8	2		2		4	О.Д.З
8.	Различные формы деловой коммуникации.	8	4				4	О.Д.З
9.	Искусство ведения деловых переговоров.	8	2		2		4	О.Д.З
10.	Международные стили ведения деловых переговоров.	6			2		4	О.Д.З
Промежуточная аттестация								зачет
Всего:		72	16		16		40	

Примечание:

** – формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), кейс (К), задание (З)).

*** - формы промежуточной аттестации: Экзамен (Э), зачет (З).

****- внеаудиторная контактная работа: консультации (К), тестирование (Т), кейс (К).

Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. История этикета, его исторические формы и виды.

Роль этикета в деловом общении. Понятие и предназначение этикета. Отражение в этикете социокультурных и национальных особенностей общества. Этикет и мораль. Социально - условный характер этикета. Общечеловеческие ценности: гуманизм и демократичность как основа современного этикета. Виды этикета. Этикет приветствия и представления. Внешний облик человека. Визитная карточка. Этикет деловых приемов. Особенности делового общения с иностранными гражданами. Искусство комплимента. Правила вручения подарков.

Этикет и имидж. Понятие и пространство имиджа. Процесс восприятия образа. Информативность имиджа. Мнение, репутация, авторитет. Имидж: конкретное и абстрактное. Имиджмейкерство. Символ и миф. Теоретические и методологические подходы к понятию имидж. Пространство имиджа. Имиджмейкерство. Понятие имиджа и его содержательная сторона. Ключевые

составляющие имиджа. Функции и признаки имиджа. Система типологизации имиджей. Имидж как способ подачи определенной информации. Внешнее и внутреннее «Я» человека. Самоимидж. Воспринимаемый имидж. Требуемый имидж. Варианты имиджа при функциональном подходе. Целостность имиджа. Типология имиджей. Имидж в контексте функционального подхода. Основания для типологии имиджа. Типы мотивации в деятельности по формированию благоприятного имиджа. Психологическая мотивация. Прагматическая мотивация. Классификация индивидуальных имиджей. Множественность имиджа. Потребность в создании имиджа, пирамида А. Маслоу. Функции имиджа. Соотношение профессиональных и моральных качеств, место нравственных характеристик в формировании благоприятного имиджа. Нравственные чувства, моральные взгляды и убеждения, моральные привычки и моральный самоконтроль. Способы формирования благоприятного нравственного имиджа.

Тема 2. Служебно-деловой этикет.

Речевые средства общения; официально-деловой стиль речи, речевые шаблоны для делового взаимодействия; научный стиль речи; публицистический стиль речи, разговорная речь, речевой этикет.

Публичная речь, требования к публичной речи, классификация видов речи, рекомендации по выступлению с речью, критерии задатков блестящего оратора.

Ораторские приемы и полемические средства речи.

Характеристики и содержание делового общения; встреча, прием – первые минуты общения; нормы и правила поведения с коллегами и подчиненными.

Тема 3. Телефонный этикет.

Особые возможности телефона. Деловые ситуации по телефону. Телефон как средство информационных потоков, их содержание и роль в профессиональной деятельности.

Тема 4. Этикет деловой переписки.

Письмо как средство коммуникации; структура и оформление делового письма; язык и стиль Ваших сообщений. Рекламные письма и необязательные предложения; публицити. Письма по особым поводам. Этикет деловой переписки.

Тема 5. Этикет делового обеда.

Деловые трапезы: завтрак, обед, ужин. Костюм и аксессуары на деловом приеме. Порядок размещения гостей на официальном обеде. Меню, порядок обслуживания, сервировка стола, правила поведения за столом. как есть те или иные продукты, затруднительные ситуации за столом. Различные формы приемов. Визиты без приглашения.

Тема 6. Международный протокол.

Образцы визитных карточек по международному протоколу. Виды приемов, существующие в международной практике. Поведение в ресторане, гастрономический этикет. Международные стили ведения переговоров.

Тема 7. Невербальные средства в деловой коммуникации; расшифровка различных сигналов невербальной коммуникации.

Репрезентативная система в деловой коммуникации. Ролевые и манипулятивные классификации. Методы стимулирования критического и творческого мышления специалистов в деловой сфере.

Тема 8. Различные формы деловой коммуникации.

Деловые совещания: типы совещаний, подготовка совещания, организация пространственной среды, правила поведения на совещании, рекомендации по контролю ситуации на совещании. Презентации и публичные выступления. Пресс-конференция, дискуссия, симпозиум, полемика, дебаты, спор и др. Ароматы для делового человека: парфюм для деловых мужчин, ароматы для прекрасного пола. Мужские и женские украшения, общие рекомендации.

Тема 9. Искусство ведения деловых переговоров.

Значение переговоров в реализации потенциала деловой активности.

Подготовка к переговорам; стратегия переговоров, определение сравнительной важности предметов обсуждения, стиль переговоров. Тактика переговоров, правила в решении вопроса об уступках, методика переговоров, особые приемы в ведении переговоров. Создание атмосферы переговоров, психологически целесообразное и целенаправленное ведение переговоров, фаза достижения соглашения, момент определения перспективы переговоров.

Тема 10. Международные стили ведения деловых переговоров.

Западный и восточный стили ведения переговоров, особенности и различия стилей.

Особенности американского стиля ведения переговоров. Особенности российского стиля ведения переговоров. Разнообразие в сходном – одна из тайн искусства ведения международных переговоров.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ. 3.1. Деловой этике и протокол используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема (раздел)		Методы текущего контроля успеваемости
Тема 1	История этикета, его исторические формы и виды.	Опрос, дискуссия
Тема 2	Служебно-деловой этикет.	Опрос, дискуссия, задания
Тема 3	Телефонный этикет.	Опрос, дискуссия, задания
Тема 4	Этикет деловой переписки.	Опрос, дискуссия, задания
Тема 5	Этикет делового обеда.	Опрос, дискуссия, задания
Тема 6	Международный протокол.	Опрос, дискуссия, задания
Тема 7	Невербальные средства в деловой коммуникации; расшифровка различных сигналов невербальной коммуникации.	Опрос, дискуссия, задания
Тема 8	Различные формы деловой коммуникации.	Опрос, дискуссия, задания
Тема 9	Искусство ведения деловых переговоров.	Опрос, дискуссия, задания
Тема 10	Международные стили ведения деловых переговоров.	Опрос, дискуссия, задания

4.1.2. Промежуточная аттестация проводится в форме: зачета. Зачет производится в устной форме и предусматривает ответ обучающегося на вопросы билета. Билет включает два вопроса - теоретический направленный на определение уровня знаний, и практическое задание, нацеленное на определение способности обучающегося к использованию полученных знаний при решении практических вопросов.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости.

Преподаватель оценивает уровень подготовленности обучающихся к занятию по следующим показателям:

- устные ответы на вопросы преподавателя по теме занятия,
- выступление с результатами индивидуальной или групповой работы,
- участие в обсуждении, активность и умение правильно задавать вопросы,
- количество правильных ответов при тестировании.

Критерии оценивания работы на практическом занятии:

- степень усвоения понятий и категорий по теме;
- умение работать с информационными источниками;
- полнота, системность и аргументированность в изложении материала, собственной или групповой позиции;
- самостоятельность работы, наличие собственной обоснованной позиции.

Оценка знаний, умений, навыков проводится на основе балльно-рейтинговой системы 70% из 100% (70 баллов из 100).

Опрос на практических занятиях проводится в интерактивной форме, по результатам индивидуальной, парной и/или групповой работы, связанной с анализом прозаических и поэтических литературных произведений, умением проводить анализ соответствия формы и содержания литературного произведения, производить основной стиховедческий анализ. Максимально 40 баллов - вклад по результатам активности на занятиях, выступления, участия в обсуждениях, ответов на вопросы преподавателя в ходе занятия, 30 баллов - по результатам прохождения тестирования.

Вопросы для подготовки к опросам:

Тема 1. История этикета, его исторические формы и виды.

1. Раскройте соотношение понятий: этика, мораль, этикет.
2. Какова роль этикета в организации работы коллективов, основные принципы бизнес этикета?
3. Каким образом в этикете находят отражение социокультурных и национальных особенностей общества.
4. В чем проявляется социально - условный характер этикета?
5. Как соотносятся этикет и имидж?
6. Каковы функции имиджа?
7. Каковы способы формирования благоприятного нравственного имиджа?

Тема 2. Служебно-деловой этикет.

1. Определите речевые средства общения; официально-деловой стиль речи, речевые шаблоны для делового взаимодействия; научный стиль речи; публицистический стиль речи, разговорная речь, речевой этикет. Выделите ключевые особенности.
2. Каковы требования к публичной речи? Перечислите и приведите примеры ораторских приемов и полемических средств речи.

Тема 3. Телефонный этикет.

1. Какие особые возможности телефона?
2. Деловые ситуации и возможности их решения по телефону.
3. В чем содержание и какова роль телефонного этикета в профессиональной деятельности?

Тема 4. Этикет деловой переписки.

1. Определите особенности письма как средств коммуникации?
2. Какие основные требования к структуре и оформлению делового письма.
3. Каковы особенности рекламного письма?
4. В чем сущность этикета деловой переписки?

Тема 5. Этикет делового обеда.

1. Роль костюма и аксессуаров на деловом приеме?
2. Деловой обед. Каков порядок размещения гостей на официальном обеде?
3. Каковы правила поведения за столом?
4. Охарактеризуйте различные формы приемов.

Тема 6. Международный протокол.

1. Образцы визитных карточек по международному протоколу.
2. Каковы виды приемов, существующие в международной практике?
3. Назовите и охарактеризуйте международные стили ведения переговоров.

Тема 7. Невербальные средства в деловой коммуникации; расшифровка различных сигналов невербальной коммуникации.

1. Репрезентативная система в деловой коммуникации: в чем сущность?
2. Ролевые и манипулятивные классификации в деловой коммуникации.
3. Каковы методы стимулирования критического и творческого мышления специалистов в деловой сфере?

Тема 8. Различные формы деловой коммуникации.

1. Каковы основные требования и принципы эффективного делового совещания: типы совещаний, подготовка совещания, организация пространственной среды, правила поведения на совещании, рекомендации по контролю ситуации на совещании?
2. Каковы требования к презентации и публичным выступлениям?
3. Особенности организации деловой коммуникации в формате пресс-конференции, дискуссии, дебатов?.

Тема 9. Искусство ведения деловых переговоров.

1. Каково значение переговоров в реализации потенциала деловой активности?
2. Назовите основные требования к процессу подготовки к переговорам; стратегия переговоров?.

Тема 10. Международные стили ведения деловых переговоров.

1. В чем различия западного и восточного стилей ведения переговоров?
2. Чем особенности американского стиля ведения переговоров?
3. Чем особенности российского стиля ведения переговоров?
4. Каковы ключевые принципы искусства ведения международных переговоров?

Типовой тест

1. Важнейшим нравственно-психологическим механизмом самоконтроля личности профессионала является...

1. Профессиональная ответственность
2. Профессиональное сознание
3. Профессиональная совесть
4. Профессиональная культура

2. Понятие «этос науки» было введено в научный оборот...

1. Р. Мертоном
2. Т. Парсонсом
3. П. Сорокиным
4. В. Вернадским

3. В предметное поле профессиональной этики юриста входят...

1. Проблема оценки результатов деятельности юристов
2. Межличностные отношения внутри юридического сообщества
3. Проблемы организации процесса юридической деятельности
4. Моральные аспекты деятельности юристов и отношения юридического сообщества с обществом в целом

4. Ведущей функцией морали не является

1. Регулятивная
2. Воспитательная
3. Познавательная
4. Прогностическая

5. Этика как наука существует

1. 10 веков
2. Свыше 15 веков
3. 5 веков
4. 3 века

6. Какое из приведенных положений неверно?

1. Мораль и право находятся в постоянном взаимодействии.
2. Право не должно противоречить морали.
3. Право не оказывает воздействие на формирование нравственных воззрений и нравственных норм.
4. Законодательство не может дискредитировать нравственность.

7. Нравственные цели борьбы с преступностью

1. Могут быть достигнуты только гуманными и справедливыми средствами.
2. Могут быть достигнуты любыми средствами в зависимости от обстоятельств, но приоритет отдается гуманным средствам
3. Могут быть достигнуты любыми средствами независимо от обстоятельств
4. Вопрос средств не имеет значения

8. К обязанностям работника юстиции не относится

1. законопослушность
2. справедливость
3. независимость
4. аскетизм

9. В профессиональной деятельности юриста главенствует этическая категория

1. блага
2. достоинства
3. справедливости
4. ответственности

10. Этические категории и принципы пронизывают жизнь

1. всех людей
2. всех, кроме преступников

3. только высокоморальных людей
4. только высокоморальных людей, которые имеют представление об их научной трактовке.

11. Кто из философов считал, что государство и человеческая душа имеют одинаковое строение?

1. Платон
2. Аристотель
3. Н. Макиавелли
4. Т. Гоббс

12. Необходимость использования в обществе двойного стандарта, различия общественной и личной морали признавал

1. Н. Макиавелли
2. И. Кант
3. Л. Н. Толстой
4. И. А. Ильин

13. «Цель оправдывает средства» считал

1. Л. Н. Толстой
2. И. А. Ильин
3. Н. Макиавелли
4. Н. А. Бердяев

14. Кто из философов разработал принципы двух этик – этики гражданина, живущего при гуманном правлении, и этики подданного деспотического государства?

1. Платон
2. Конфуций
3. Лао-цзы
4. Гегель

15. Идея человеческого достоинства как высокой ценности была выдвинута и разработана

1. в период античности
2. в готической культуре Западной Европы (XII – XV вв.)
3. гуманистами в XIV – XVIII вв.
4. международным правом, сложившимся после II мировой войны.

16. Отметьте среди утверждений по поводу этических понятий добра и зла неверное

1. понятия добра и зла абсолютны и неизменны
2. их дефиниция определяется сословно- классовым подходом
3. их дефиниция определяется историческим подходом
4. их дефиниция может определяться этническим фактором

17. Чьи этические учения не относятся к эпохе Нового времени

1. Аквинский
2. Кант
3. Спиноза
4. Гегель

18. К основным принципам этикета не относятся:

1. вежливость
2. сдержанность
3. политическая ангажированность

4. деликатность
5. тактичность
6. чуткость;
7. скромность.

19. Экзистенциализм – это

1. философское учение и направление в методологии науки, определяющее единственным источником истинного, действительного знания эмпирические исследования и отрицающее познавательную ценность философского исследования
2. направление в философии XX века, акцентирующее своё внимание на уникальности бытия человека, провозглашающее его иррациональным. Экзистенциализм развивался параллельно родственным направлениям персонализма и философской антропологии, от которых он отличается прежде всего идеей преодоления (а не раскрытия) человеком собственной сущности и большим акцентом на глубине эмоциональной природы.
3. учение, сторонники которого полагают, что сознание доступно научному изучению только через объективно наблюдаемые акты поведения.

20. К представителям экзистенциализма не относится:

1. М. Хайдеггер
2. Дж-Б. Уотсон
3. К. Ясперс
4. Ж.П. Сартра

21. Учение, центральной проблемой которого является Добро и Зло называется:

1. этикой;
2. моралью;
3. нравственностью.

22. Какие элементы входят в структуру этики?

1. нравы – обычай - мораль;
2. история этики - теория морали - прикладная этика;
3. моральное сознание – моральное поведение – моральные нормы.

23. Нравственные принципы, сформулированные Моисеем получили название

1. Декалога;
2. Благой вести;
3. Закона;
4. Торы.

24. Что из перечисленного не относится к христианским добродетелям?

1. благородство;
2. смирение;
3. щедрость;
4. милосердие;
5. бесстрашие;
6. страдание;

7. любовь;
8. недеяние;
9. мужество.

25. Этика Возрождения основывалась на принципах:

1. аскетизма;
2. эгоизма;
3. фатализма;
4. гуманизма.

26. Согласно учению А. Шопенгауэра

1. жизнь – сплошные страдания и разочарования;
2. счастье – это отсутствие страха смерти;
3. цель жизни – апатия и безмятежность.

27. Какие элементы не входят в систему морали:

1. моральные принципы;
2. моральные нормы;
3. моральные запреты;
4. юридические коллизии;
5. моральные учения;
6. моральные отношения.

28. Какая из перечисленных функций не является функцией морали:

1. гуманизирующая;
2. регулятивная;
3. методологическая;
4. воспитательная;
5. коммуникативная.

29. Справедливость – это

1. адекватное отношение власти к своим гражданам;
2. результат борьбы добра со злом;
3. признание равных возможностей за всеми людьми в самореализации и самораскрытии.

30. Правила поведения и общения людей, выступающие внешним проявлением внутренней нравственной культуры человека являются предметом

1. ситуативной этики;
2. этики гражданственности;
3. этикета.

31. Что из перечисленного не входит в задачи этики?

1. описывать мораль;
2. дискредитирует мораль;
3. объяснять мораль;

32. «Взаимность», «человеколюбие» и «золотая середина» составляют основу учения

1. Будды;
2. Конфуция;
3. Лао-цзы;
4. Моисея.

33. Основателем западноевропейской этики считается

1. Пифагор;
2. Сократ;
3. Платон;
4. Аристотель.

34. В учении Аврелия Августина зло рассматривается как

1. творение дьявола;
2. недостаток добра;
3. результат сознательной деятельности человека.

35. Категория «категорический императив» введена

1. И. Кантом;
2. Т. Гоббс;
3. И. Ильин.

36. Учение о «сверхчеловеке» создано

1. Гегелем;
2. Бергсоном;
3. Ницше;
4. Марксом;
5. Фрейдом.

37. Какое понятие соответствует следующему определению: «Одно из фундаментальных понятий этики, которое обозначает нравственно аргументированное принуждение к поступкам».

1. ответственность;
2. обязанность;
3. долг;
4. совесть.

38. В соотношении долга и совести

1. первенство следует отдавать долгу;
2. первенство следует отдавать совести;
3. совесть следует рассматривать как основу долга.

39. Цель и смысл жизни

1. тождественные понятия;
2. в основном совпадающие понятия;
3. нельзя отождествлять.

40. Этика возникает...

1. В первобытном обществе, с появлением первых социальных признаков
2. На этапе перехода от первобытного к рабовладельческому обществу, с обособлением моральных норм
3. В традиционном обществе, по мере развития морального сознания
4. В индустриальном обществе, когда долженствование приобретает обязательный характер

41. Античная этика представляла собой...

1. Учение о человеческих добродетелях
2. Учение о правилах поведения в обществе
3. Учение о добре
4. Учение о Боге

42. В средневековой этике источником морали объявляется...

1. Человек
2. Общество
3. Космос
4. Бог

43. Социологические школы в этике выводят мораль из...

1. Природы человека, его биолого-психологической сущности
2. Космического универсума, природных законов
3. Фактов общественной жизни
4. Надприродной сверхличностной реальности

44. Мораль как условие совместного бытия людей понималась в рамках...

1. Эволюционной этики
2. Теории разумного эгоизма
3. Теории общественного договора
4. Натурфилософской этики

45. Первые профессионально-этические кодексы появляются...

1. В первобытном обществе
2. В античности
3. В средние века
4. В Новое время

46. Первые нравственные представления о труде появляются...

1. в первобытном обществе
2. в рабовладельческом обществе
3. в эпоху феодализма
3. В эпоху Возрождения
4. В Новое время

47. Первые профессионально-этические кодексы формируются...

1. в первобытном обществе
2. в античности
3. в средние века
4. в Новое время
5. в постиндустриальном обществе

Типовые задания

Задание 1. Переведите в формы делового общения переговоры между Попом и Балдой, героями одноименной сказки А.С.Пушкина. Используйте язык бизнеса: совмещение профессий, система оплаты труда, работодатель, работник, претендент на должность, договор, контракт, условия работы, компромисс, консенсус, виды и содержание деятельности.

«Нужен мне работник:
Повар, конюх, плотник.
А где мне найти такого
Служителя не слишком дорогого?»
Балда говорит: «Буду служить тебе славно,
Усердно и очень исправно,
В год за три щелка тебе по лбу,
Есть же мне давай вареную полбу».
Призадумался поп,
Стал себе почесывать лоб.
Щелк щелку ведь рознь.
Да понадеялся он на русский авось.
Поп говорит Балде: «Ладно.
Не будет нам обоим накладно...»

Задание 2. Расскажите об одном и том же событии, используя различные стили речи.

Задание 3. На основе анализа текста. Разграничьте фрагменты, в которых описывается деловое и бытовое общение. Какие национальные особенности делового общения в нем отображены? Насколько описанная ситуация соответствует российским традициям?

Наша семья жила тогда в Нью-Йорке... Мне было десять лет. Отец платил мне 50 центов в неделю за то, что я убирал со стола и по субботам чистил ботинки всем членам семьи — карманные деньги нужно было заработать. Но я хотел большего, и для этого следовало найти работу, поскольку на любую просьбу увеличить размер моего еженедельного пособия отец отвечал: «Деньги не растут на дереве, их надо зарабатывать». И я нанялся к Сэму, владельцу магазинчика за углом, стал разносчиком газет. Приходилось вставать в полшестого утра, чтобы успеть прийти к шести... К семи требовалось сдать Сэму пустую сумку.

Однажды я проспал. Примчавшись в киоск, обнаружил, что Сэма нет, он сам пошел

разносить газеты. Дождавшись его возвращения, стал извиняться: «Сэм, прости меня, у нас были гости, я поздно лег, что-то случилось с будильником...». Сэм похлопал меня по плечу и сказал: «Да не бери ты в голову, Билли! Нет проблем. Но когда в следующий раз проспишь, лучше не приходи совсем. Понимаешь, тут есть паренек, он очень хочет на твое место. Эта работа ему очень нужна, понял?»

Я понял. Сэм не стал ругать меня, читать нотации. Но он преподавал мне простой и ясный урок на всю жизнь: либо ты держишься на плаву, либо тонешь. (В. Познер. «Урок взросления».)

Задание 4. Н.В. Гоголь в «Мертвых душах» описывает русские национальные особенности вербальной и невербальной коммуникации:

Надобно сказать, что у нас на Руси если не угнались еще кой в чем другом за иностранцами, то далеко перегнали их в умении обращаться. Пересчитать нельзя всех оттенков и тонкостей нашего обращения. Француз или немец век не смекнет и не поймет всех его особенностей и различий: он почти тем же голосом и тем же языком станет говорить и с миллионщиком, и с мелким табачным торгашом, хотя, конечно, в душе поподличает в меру перед первым. У нас не то: у нас есть такие мудрецы, которые с помещиком, имеющим 200 душ, будут говорить совсем иначе, нежели с тем, у которого их 300, а с тем, у которого их 300, будут говорить опять не так, как с тем, у которого их 500, а с тем, у которого их 500, опять не так, как с тем, у которого их 800, — словом, хоть восходи до миллиона, все найдутся оттенки. Положим, например, существует канцелярия, не здесь, а в тридевятом государстве, а в канцелярии, например, существует правитель канцелярии. Прошу посмотреть на него, когда он сидит среди своих подчиненных, — да просто от страха и слова не выговоришь! Гордость и благородство, а уж чего не выражает лицо его? Просто бери кисть да рисуй: Прометей, решительный Прометей! Высматривает орлом, выступает плавно, мерно. Тот же самый орел, как только вышел из своей комнаты и приближается к кабинету своего начальника, куропаткой такой спешит с бумагами под мышкой, что мочи нет. В обществе и на вечеринке, будь все небольшого чина, Прометей так и останется Прометеем, а чуть немного повыше его, с Прометеем сделается такое превращение, какого Овидий не выдумает: муха, даже меньше мухи, уничтожился в песчинку! «Да это не Иван Петрович, — говоришь, глядя на него. — Иван Петрович выше ростом, а этот низенький и худенький; тот говорит громко, басит и никогда не смеется, а этот черт знает что: пищит птицей и все смеется. Подходишь ближе — точно Иван Петрович! «Эхе-хе, — думаешь себе...».

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-6	способностью к сотрудничеству с представителями различных сегментов общества, уметь	ПК- 6.2	способность определять оптимальные модели взаимодействия, применять в решении профессиональных задач технологии эффективного

	<p>работать с авторами и редакционной почтой (традиционной и электронной), организовывать интерактивное общение с аудиторией, используя социальные сети и другие современные медийные средства, готовность обеспечивать общественный резонанс публикаций, принимать участие в проведении на базе СМИ социально значимых акций</p>		<p>делового общения, способы и методы защиты от манипулятивного воздействия, превентивные способы предупреждения социальных и профессиональных девиаций.</p>
--	---	--	--

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ПК-6.2	<p>Демонстрирует навыки обоснованного определения оптимальных моделей взаимодействия, владении технологии эффективного делового общения.</p> <p>Демонстрирует владение способами и методами защиты от манипулятивного воздействия.</p> <p>Проявляет понимание системы превенции, владение способами предупреждения социальных и профессиональных девиаций.</p>	<p>Обоснованное и аргументированное определение моделей взаимодействия.</p> <p>Эффективное владение технологии эффективного делового общения.</p> <p>Обоснованное применение способов и методов защиты от манипулятивного воздействия в процессе взаимодействия.</p> <p>Системное понимание подходов и способов предупреждения социальных и профессиональных девиаций.</p>

4.3.2. Типовые оценочные средства

Вопросы к зачету:

1. Понятие и сущность делового этикета.
2. Деловой этикет как предмет изучения.
3. Основные принципы делового этикета.
4. История и основные виды этикета 6. Приемы и визиты в деловом мире.
5. Этикет приветствий и представлений.
6. Культура речи в деловом общении.
7. Основные этапы и виды подготовки публичного выступления.
8. Правила поведения руководителя с подчиненными, отношения между коллегами.
9. Застольный этикет.
10. Композиция ораторской речи. Контакт оратора с аудиторией.
11. Основные виды и особенности деловых дискуссий.
12. Правила подготовки и проведения деловой беседы.
13. Этикет проведения переговоров с деловыми партнерами.
14. Этикетные нормы телефонного разговора.
15. Культура делового письма и переписки.
16. Особенности делового этикета стран мира.
17. Этикет работы в компьютерных сетях.
18. Невербальные средства в системе делового общения.
19. Внешний вид делового человека.
20. Дипломатический этикет.
21. Виды приемов.
22. Презентации и публичные выступления.
23. Дипломатический протокол в России.
24. Этикет в общественных местах.

Типовые задания

Задание 1. Проанализируйте ход переговоров Остапа Бендера и Ипполита Матвеевича Воробьянинова о распределении драгоценностей, которые герои И. Ильфа и Е. Петрова планируют отыскать (клад Воробьянинову завещала теща, а Ипполит Матвеевич неосторожно рассказал о его местонахождении Бендеру до начала переговоров).

Остап начал вырабатывать условия.

— В случае реализации клада я как непосредственный участник концессии и технический руководитель дела получаю шестьдесят процентов, а в соцстрах можете за меня не платить. Это мне все равно.

Ипполит Матвеевич посерел.

— Это грабеж среди бела дня.

— А сколько же вы думали мне предложить?

— Н-н-ну, пять процентов, ну, десять, наконец. Вы поймите, ведь это же пятнадцать тысяч рублей!

— Больше ничего не хотите?

— Н-нет.

— А может быть, вы хотите, чтобы я работал даром, да еще дал вам ключ от квартиры, где деньги лежат?

— В таком случае простите, — сказал Воробьянинов в нос. — У меня есть основания думать, что я и один справлюсь со своим делом.

— Ага! В таком случае, простите, — возразил великолепный Остап, — у меня есть не меньше основания, как говорил Эдди Так-кер, предполагать, что и я один могу справиться с вашим делом.

— Мошенник! — закричал Ипполит Матвеевич, задрожав.

Остап был холоден.

— Слушайте, господин из Парижа, а знаете ли вы, что ваши бриллианты у меня уже в кармане! И вы меня интересуете лишь постольку, поскольку я хочу обеспечить вашу старость.

Тут только Ипполит Матвеевич понял, какие железные лапы схватили его за горло.

— Двадцать процентов, — сказал он угрюмо.

— И мои харчи? — насмешливо спросил Остап.

— Двадцать пять.

— И ключ от квартиры?

— Да ведь это тридцать семь с половиной тысяч!

— К чему такая точность? Ну, так и быть — пятьдесят процентов. Половина — ваша, половина — моя.

Торг продолжался. Остап уступил еще. Он, из уважения к личности Воробьянинова, соглашался работать из сорока процентов.

— Шестьдесят тысяч! — кричал Воробьянинов.

— Вы довольно пошлый человек, — возражал Бендер, — вы любите деньги больше, чем надо.

— А вы не любите денег? — взвыл Ипполит Матвеевич голосом флейты.

— Не люблю.

— Зачем же вам шестьдесят тысяч?

— Из принципа!

Ипполит Матвеевич только дух перевел.

— Ну что, тронулся лед? — добивал Остап.

Воробьянинов запыхтел и покорно сказал:

— Тронулся.

— Ну, по рукам, уездный предводитель команчей.

Задание 2. Проанализируйте стратегию и тактику героев пьесы А.П. Чехова «Медведь» во время переговоров о возврате долга.

Смирнов. Сударыня, имею честь представиться: отставной поручик артиллерии, землевладелец Григорий Степанович Смирнов! Вынужден беспокоить вас по весьма важному делу.

Попова (не подавая руки). Что вам угодно?

Смирнов. Ваш покойный супруг, с которым я имел честь быть знаком, остался мне должен по двум векселям тысячу двести рублей. Так как завтра мне предстоит платеж процентов в земельный банк, то я просил бы вас, сударыня, уплатить мне деньги сегодня же.

Попова. Тысяча двести... А за что мой муж остался вам должен?

С м и р н о в. Он покупал у меня овес.

Попова. Если Николай Михайлович остался вам должен, то, само собою разумеется, я заплачу; но, извините, пожалуйста, у меня сегодня нет свободных денег. Послезавтра вернется из города мой приказчик, и я прикажу ему уплатить вам, что следует, а пока я не могу исполнить вашего желания... К тому же сегодня исполнилось ровно семь месяцев, как умер мой муж, и у меня теперь такое настроение, что я совершенно не расположена заниматься денежными делами.

Смирнов. Ау меня такое теперь настроение, что если я завтра не заплачу процентов, то я должен буду вылететь в трубу вверх ногами. У меня опишут имение!

Попова. Послезавтра вы получите деньги.

Смирнов. Мне нужны деньги не послезавтра, а сегодня.

Попова. Простите, сегодня я не могу заплатить вам.

Смирнов. Ая не могу ждать до послезавтра.

Попова. Что делать, если у меня сейчас нет!

Смирнов. Стало быть, не можете заплатить?

Попова. Не могу... Я, кажется, ясно сказала: приказчик вернется из города, тогда и получите.

Смирнов. Я приехал не к приказчику, а к вам! На кой леший, извините за выражение, сдался мне ваш приказчик!

Попова. Простите, милостивый государь, я не привыкла к этим странным выражениям, к такому тону...

Смирнов. Заплатите мне деньги, и я уеду.

Попова. Я сказала вам русским языком: денег у меня свободных теперь нет, погодите до послезавтра.

Смирнов. Я тоже имел честь сказать вам русским языком: деньги нужны не послезавтра, а сегодня. Если сегодня вы мне не заплатите, то завтра я должен буду повеситься.

П о п о в а. Но что мне делать, если у меня нет денег? Как странно!

Смирнов. В таком случае я остаюсь здесь и буду сидеть, пока не получу... Я вас спрашиваю: мне нужно заплатить завтра проценты или нет?... Или вы думаете, что я шучу?

Попова. Милостивый государь, прошу вас не кричать! Здесь не конюшня!

Смирнов. Я вас не о конюшне спрашиваю, а о том, нужно мне платить завтра проценты или нет?

П о п о в а. Вы не умеете себя держать в женском обществе!

Смирнов. Нет-с, я умею себя держать в женском обществе!

Попова. Нет, не умеете! Вы невоспитанный, грубый человек! Порядочные люди не говорят так с женщинами!

Смирнов. Ах, удивительное дело! Как вы прикажете говорить с вами? По-французски, что ли? (Злится и сюсюкает.) Мадам, же ву при... как я счастлив, что вы не платите мне денег... Ах, пардон, что обеспокоил вас! Такая сегодня прелестная погода! И этот траур к лицу вам!

Попова. Неумно и грубо.

Смирнов. (дразнит). Неумно и грубо! Я не умею себя держать в женском обществе!

Шкала оценивания.

Оценка знаний, умений, навыков проводится на основе балльно-рейтинговой системы: 30% из 100% (или 30 баллов из 100) - вклад в итоговую оценку по результатам промежуточной аттестации.

При оценивании ответа обучающегося в ходе промежуточной аттестации можно опираться на следующие критерии:

Баллы	Критерий оценки
26-30	Обучающийся показывает высокий уровень компетентности, знания программного материала, учебной, периодической и монографической литературы, законодательства и практики его применения, раскрывает не только основные понятия, но и анализирует их с точки зрения различных авторов. Обучающийся показывает не только высокий уровень теоретических знаний, но и видит междисциплинарные связи. Профессионально, грамотно, последовательно, хорошим языком четко излагает материал, аргументированно формулирует выводы. На вопросы

	отвечает кратко, аргументировано, уверенно, по существу. Успешно применяет знания для решения практической задачи, апеллирует к авторитетным оценкам и может отстоять собственную позицию.
16-25	Обучающийся показывает достаточный уровень компетентности, знания материалов занятий, учебной и методической литературы, законодательства и практики его применения. Уверенно и профессионально, грамотным языком, ясно, четко и понятно излагает состояние и суть вопроса. Обучающийся показывает достаточный уровень профессиональных знаний, свободно оперирует понятиями, методами оценки принятия решений, имеет представление: о междисциплинарных связях, увязывает знания, полученные при изучении различных дисциплин, умеет анализировать практические ситуации, но допускает некоторые погрешности. Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком, привлекается информативный и иллюстрированный материал, но при ответе допускает некоторые погрешности. Вопросы и решение практической задачи не вызывают существенных затруднений, но требуют некоторых уточнений.
6-15	Обучающийся показывает достаточные знания материалов занятий, но при ответе отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. На поставленные членами комиссии вопросы отвечает неуверенно, допускает погрешности. Обучающийся владеет практическими навыками, привлекает иллюстративный материал, но чувствует себя неуверенно при анализе междисциплинарных связей, решении практической задачи. В ответе не всегда присутствует логика, аргументы привлекаются недостаточно веские. На поставленные вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания, вызывает сложность применения знаний и навыков при решении практической задачи.
0-5	Обучающийся показывает слабые знания материалов занятий, учебной литературы, законодательства и практики его применения, низкий уровень компетентности, неуверенное изложение вопроса. Обучающийся показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на вопросы или затрудняется с ответом, практическое задание не выполнено или выполнено не верно.

Шкала оценивания

Оценка знаний, умений, навыков проводится на основе балльно-рейтинговой системы.

Максимальное количество баллов, которое может быть получено студентом по дисциплине –100.

30 баллов из 100 – вклад в итоговую оценку по результатам промежуточной аттестации;

Баллы за ответ студента на устном зачете начисляются в соответствии со следующими критериями:

Баллы	Критерии оценки
24-30	Студент показал достаточно глубокие знания теоретического материала по теме, умение связать теоретические знания с практикой, выстроил четкую и аргументированную позицию. Владеет знаниями и умениями по дисциплине в полном объеме.
15-23	Студент изложил теоретический материал без существенных неточностей, однако были затруднения с приведением примеров. Ответ недостаточно четкий. Студент владеет основными знаниями и умениями по дисциплине.
5-14	Показаны знания только базовых категорий, в ответе допускаются неточности, ответ недостаточно аргументирован, недостаточно хорошо показана связь теоретического материала с практикой
0-4	Студент не отвечает на поставленный вопрос, либо допускает грубые ошибки в ответе, затрудняется с приведением примером.

70 баллов из 100 студент может набрать по результатам текущего контроля успеваемости:

Выполнение всех заданий текущего контроля является обязательным для всех обучающихся.

Шкала перевода оценки из многобалльной в традиционную:

- оценка **зачтено** выставляется при условии, если студент набрал от 56 до 100 баллов.
- оценка **не зачтено** выставляется при условии, если студент набрал менее 56 баллов.

4.4. Методические материалы

Устный опрос является одним из основных способов проверки усвоения знаний обучающимися. Развернутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на определенную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях. Основные критерии оценки устного ответа: правильность ответа по содержанию; полнота и глубина ответа; логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией); использование дополнительного материала.

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

Подготовка к занятиям должна носить систематический характер. Это позволит обучающемуся в полном объеме выполнить все требования преподавателя. Обучающимся рекомендуется изучать как основную, так и дополнительную литературу, а также знакомиться с Интернет-источниками (список приведен в рабочей программе по дисциплине).

Подготовка обучающихся к опросу предполагает изучение в соответствии тематикой дисциплины основной/ дополнительной литературы, нормативных документов, интернет-ресурсов. Обучающему необходимо акцентировать внимание на возможности применения информации для решения практических задач.

Практические занятия проводятся в интерактивной форме, включают индивидуальные и групповые задания. В результате работы над кейсами и практическими заданиями обучающийся должен продемонстрировать способность работы с информацией, применения полученных знаний по изучаемой проблематике, активную позицию, способность работать в группе, отстаивать и аргументировать собственную позицию. В случае групповой работы оценка выставляется каждым члену команды с учетом вклада и общей результативности группы. Результаты оцениваются преподавателем и отражаются в балльно-рейтинговой ведомости.

При подготовке к тестированию следует учитывать, что тест проверяет не только знание понятий, категорий, событий, явлений, умения выделять, анализировать и обобщать наиболее существенные связи, признаки и принципы разных явлений и процессов. Поэтому при подготовке к тесту не следует просто заучивать, необходимо понять логику изложенного материала. Этому немало способствует составление развернутого плана, таблиц, схем. Большую помощь оказывают интернет-тренажеры, позволяющие, во-первых, закрепить знания, во-вторых, приобрести соответствующие психологические навыки саморегуляции и самоконтроля.

Тестирование имеет ряд особенностей, знание которых помогает успешно выполнить тест. Можно дать следующие методические рекомендации: следует внимательно изучить структуру теста, оценить объем времени, выделяемого на данный тест, увидеть, какого типа задания в нем содержатся; отвечать на те вопросы, в правильности решения которых нет сомнений, пока не останавливаясь на тех, которые могут вызвать долгие раздумья; очень важно всегда внимательно читать задания до конца, не пытаясь понять условия «по первым словам».

Контроль самостоятельной работы осуществляется в рамках текущего контроля по темам учебной дисциплины.

Для самостоятельной подготовки к занятиям студентам предлагается изучить следующие темы:

1. История и основные виды этикета
2. Приемы и визиты в деловом мире.
3. Этикет приветствий и представлений.
4. Культура речи в деловом общении.
5. Особенности делового этикета стран мира.
6. Этикет работы в компьютерных сетях.
7. Управленческий этикет.

Обучающемуся необходимо использовать возможности внеаудиторной контактной работы с преподавателем. Ознакомиться с материалами к учебным занятиям, передаваемых с помощью информационных и телекоммуникационных технологий: презентационными материалами по дисциплине, дополнительными материалами и заданиями преподавателя к практическим занятиям, размещенных в электронной информационно-образовательной среде Академии.

Преподавателем в процессе консультаций определяются дополнительные формы текущего контроля успеваемости в случае длительного отсутствия на занятиях или недостаточной активности студента (задания в форме тестов, кейсов, написание реферата). Обучающийся имеет право на выполнение дополнительных заданий по согласованию с преподавателем с целью повышения рейтинга по результатам текущего контроля успеваемости.

Примерные темы рефератов

1. Основные этапы исторического развития этических учений.
2. Понятие и содержание основных категорий этики.
3. Категории «добра» и «зла».
4. Долг, совесть, ответственность в деловых отношениях.
5. Общечеловеческие начала этики.
6. Понятие и сущность морали.
7. Структура и функции морали.
8. Нравственная свобода выбора.
9. Соотношение императивности и нравственной свободы выбора.
10. Понятие, признаки и виды социальных норм. Их иерархия.
11. Этика деловых отношений: понятие, структура, содержание.
12. Социальный характер моральных норм.
13. Нравственное содержание правовых норм.
14. Соотношение правовых норм и норм нравственности.
15. Соотношение общей и профессиональной этики.
16. Категория долга. Долг служебный и моральный.
17. Соотношение морали и права в истории философской мысли.
18. Взаимодействие морали и права в современном обществе.
19. Проблема нравственной взаимосвязи целей, средств и результатов деятельности. Выбор средств и проблема «меньшего зла».
20. Проблема свободы, необходимости и ответственности в моральном выборе.
21. Сущность морального выбора и риска.
22. Нравственные конфликты.
23. Причины возникновения профессионально-нравственной деформации.
24. Сущность и содержание этикета. История возникновения этикета.
25. Культура деловых отношений.
26. Культура речи – одно из требований морального облика сотрудников.
27. Эстетическая значимость внешнего вида.
28. Способы предотвращения конфликта в деловом общении.
29. Парадокс моральной оценки.
30. Личная жизнь: пределы вмешательства.
31. Моральное сознание и моральная практика.
32. Понятие и виды профессиональной этики.
33. Коммуникативная компетентность в этике делового общения.
34. Общение: формы и виды.
35. Технологии эффективного делового общения.
36. Техники ведения переговоров.
37. Особенности проведения совещания.
38. Коммуникативные барьеры в деловом общении.
39. Правовые и этические нормы в регулировании трудовых отношений.
40. Этикет: сущность, роль и функции в деловом общении.

Методические рекомендации по написанию реферата:

Реферат является самостоятельной практической работой обучающихся. Он призван определить степень освоения студентом знаний и навыков, полученных им в процессе изучения дисциплины.

Текст работы должен быть написан в научном стиле. Оформление текста также должно быть выполнено грамотно. Следует избегать пустых пространств и, тем более, страниц. На все таблицы, рисунки и диаграммы делаются ссылки в тексте.

Работа выполняется в формате А4. Шрифт – TimesNewRoman. Основной текст работы набирается 14-м шрифтом через 1,5 интервала, выравнивание по ширине, межбуквенный интервал «Обычный», красная строка 1,25 см. Автоматически расставляются переносы. Поля: верхнее 2,0 см, нижнее 2,0 см, левое 3 см, правое 1 см. Промежутки между абзацами отсутствуют. Введение, главы, заключение, список литературы и приложения форматируются как заголовки первого уровня и начинаются каждый с новой страницы. Подразделы глав с новой страницы не начинаются.

Сноски делаются внизу страницы. Таблицы и рисунки нумеруются отдельно. Номер включает номер главы и номер рисунка/таблицы в данной главе.

Страницы работы должны быть пронумерованы. Нумерация начинается со страницы с оглавлением, на которой ставится цифра «2» и далее – по порядку. Окончание нумерации приходится на последний лист списка литературы. Номер ставится внизу страницы справа. На страницах с приложениями номера не ставятся, и в оглавление они не выносятся. В оглавлении указывается только номер первого листа первого приложения. Объем реферата 7-15 стр.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

6.1. Основная литература

1. Распопова С.С. Основы журналистской деятельности: Учебник для бакалавров. - М.: Издательство «Аспект Пресс», 2017. – 272 с.
2. Коноваленко, М. Ю. Психология общения : учебник для СПО / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 468 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02499-9. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/CEDDEA43-487E-4BDB-B4AA-D1F6CE06FF8D - ЭБС «Юрайт».
3. Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для академического бакалавриата / Л. И. Чернышова. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 161 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс. Модуль.). — ISBN 978-5-534-02406-7. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/F50417C3-D600-42D3-B36F-56E988BFF598 - ЭБС «Юрайт».

6.2. Дополнительная литература

1. Айслер – Мертц К. Язык жестов. М.: Фаир - Пресс, 2001.
2. Алексина, Т. А. Деловая этика : учебник для академического бакалавриата / Т. А. Алексина. — М. : Издательство Юрайт, 2014. — 384 с. Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение. Минск: Новое знание, 2001.
3. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учебник для бакалавров / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. — М. : Издательство Юрайт, 2012. — 463 с.
4. Введенская Л.А., Павлова Л.Г. Деловая риторика. М.: ИКЦ «МарТ», 2004.

5. Деловое общение: рекомендовано УМЦ "Профессиональный учебник" в качестве учебного пособия для студентов вузов / Л. И. Чернышова. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008.
6. Деловое общение: учебное пособие / Авт.-сост. И.Н. Кузнецов. - М.: Дашков и К, 2007.
7. Деловой этикет. - М: Издательский центр «Академия», 2010.
8. Зарецкая Е.Н. Деловое общение: В 2 тт.- М.: Дело, 2004.
9. Зарецкая Е.Н. Риторика. Теория и практика речевой коммуникации. М.: Дело, 2002.
10. Кузин Ф.А. Современный имидж делового человека, бизнесмена, политика. М.: Ось-89, 2002.
11. Кузнецов И.Н. Современный этикет. М.: Изд. дом Дашков и К, 2006.
12. Кукушин В.С. Деловой этикет. М.: Март, 2008.
13. Литвин А.Н. Деловой этикет. Ростов-н/Д: Феникс, 2002.
14. Макаров Б.Ф., Непогода А.В. Деловой этикет и общение. Учебное пособие для вузов. М.: Юстицинформ, 2006.
15. Нельсон К.А. Бизнес-этикет: международные стандарты общения. М.: Интернет-трейдинг, 2005.
- 16.
17. Родыгина Н. Этика деловых отношений. Учебник и практикум для прикладного бакалавриата. Серия: Бакалавр. Академический курс. – М.: Издательство Юрайт, 2014.- 430 с.
18. Еникеев М.И. Общая и социальная психология: учебник. М.: Норма: ИНФРА – М, 2010.
19. Почепцов Г. Паблик рилейшнз, или Как управлять общественным мнением. М.,1998.
20. Райгородский Д.Я. (редактор-составитель). Психология масс. Хрестоматия. Самара: Издат.Дом «БАХРАХ-М», 2010.
21. Страхова О.А. Организационное поведение: лидерство и модель компетенций руководителя. СПб., 2010.
22. Уитли М. Лидерство и новая наука: открывая порядок в хаотичном мире. СПб., 2011.
23. Шейн Э. Организационная культура и лидерство. СПб., 2012.
24. Ягер Д. Деловой протокол: стратегия личного успеха. 2-е изд. М.: Альпин-Паблишер, 2005.

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

1. Афанасьев М.Ю. История [Электронный ресурс]: методические рекомендации по изучению курса и подготовке к семинарским занятиям. Учебное пособие/ Афанасьев М.Ю.— Электрон. текстовые данные. – СПб.: Институт специальной педагогики и психологии, 2011. – 40 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/29973.html>. – ЭБС «IPRbooks»
2. Модель позиционного обучения студентов [Электронный ресурс]: теоретические основы и методические рекомендации/ И.Б. Шиян [и др.]. – Электрон. текстовые данные. – М.: Московский городской педагогический университет, 2012. – 152 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/27375.html>. – ЭБС «IPRbooks»
3. Новиков В.К. Методические рекомендации по подготовке и защите выпускной квалификационной работы [Электронный ресурс]/ Новиков В.К. – Электрон. текстовые данные. – М.: Московская государственная академия водного транспорта, 2015. – 34 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/46479.html>. – ЭБС «IPRbooks»
4. Образовательные инновации и практики карьеры : сборник методических материалов и статей / РАНХиГС при Президенте РФ. — М.: Дело, 2015. – 192 с.

6.4. Нормативные правовые документы

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 № 11-ФКЗ) //Собрании законодательства РФ. - 2014.-№ 31,- ст. 4398.
2. Бюджетный кодекс Российской Федерации от 31.07.1998 № 145-ФЗ (ред. от 03.07.2016) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.09.2016) // Собрание законодательства РФ.- 1998,-№31,- ст. 3823.
3. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 03.07.2016) (с изм. и доп., вступ. в силу с 02.10.2016) // Собрание законодательства РФ. - 1996. - № 5. - ст. 410.
4. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001. 195-ФЗ (ред. от 06.07.2016, с изм. от 17.11.2016) (с изм. и доп., вступ. в силу с 03.10.2016) // Собрание законодательства РФ. - 2002. - № 1 (ч. 1). - ст. 1.
5. Уголовный кодекс Российской Федерации от 13.06.1996 N 63-ФЗ (ред. от 06.07.2016) // Собрание законодательства РФ. - 1996. - № 25. - ст. 2954.
6. Закон РФ от 27.12.1991 № 2124-1 (ред. от 03.07.2016) «О средствах массовой информации» (с изм. и доп., вступ. в силу с 15.07.2016) // Ведомости СНД и ВС РФ. - 1992. - № 7. - ст. 300.
7. Федеральный закон от 13.01.1995 № 7-ФЗ (ред. от 12.03.2014) «О порядке освещения деятельности органов государственной власти в государственных средствах массовой информации» // Собрание законодательства РФ. - 1995. - № 3. - ст. 170.
8. Закон РФ от 21.07.1993 № 5485-1 (ред. от 08.03.2015) «О государственной тайне» // Собрание законодательства РФ. - 1997. -№ 41.- с. 820-835.
9. Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ (ред. от 06.07.2016) «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» // Собрание законодательства РФ. -2006. - № 31 (1 ч.). - ст. 3448.
10. Федеральный закон от 13.03.2006 № 38-ФЗ (ред. от 08.03.2015, с изм. от 03.07.2016) «О рекламе» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.10.2015) // Собрание законодательства РФ. - 2006. - № 12,- ст. 1232.
11. Федеральный закон от 07.07.2003 № 126-ФЗ (ред. от 06.07.2016) «О связи» // Собрание законодательства РФ. - 2003. - № 28. - ст. 2895.
12. Федеральный закон от 29.07.2004 № 98-ФЗ (ред. от 12.03.2014) «О коммерческой тайне» // Собрание законодательства РФ. - 2004. - № 32. - ст. 3283.
13. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ (ред. от 21.07.2014) «О персональных данных» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.09.2015) // Собрание законодательства РФ. -2006. - № 31 (1 ч.). - ст. 3451.
14. Федеральный закон от 22.10.2004 № 125-ФЗ (ред. от 23.05.2016) «Об архивном деле в Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ. - 2004. -№ 43. - ст. 4169.
15. Федеральный конституционный закон от 28.06.2004 № 5-ФКЗ (ред. от 06.04.2015) «О референдуме Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ. - 2004. №27.- ст. 2710.
16. Федеральный закон от 26.11.1996 № 138-ФЗ (ред. от 04.06.2014) «Об обеспечении конституционных прав граждан Российской Федерации избирать и быть избранными в органы местного самоуправления» (вместе с «Временным положением о проведении выборов депутатов представительных органов местного самоуправления и выборных должностных лиц местного самоуправления в субъектах Российской Федерации, не обеспечивших реализацию конституционных прав граждан Российской Федерации

- избирать и быть избранными в органы местного самоуправления») // Собрание законодательства РФ. - 1996. - № 49. - ст. 5497.
17. Федеральный закон от 11.07.2001 № 95-ФЗ (ред. от 09.03.2016) «О политических партиях» (с изм. и доп., вступ. в силу с 13.03.2016) // Собрание законодательства РФ. - 2001. - № 29. - ст. 2950.
18. Федеральный закон от 19.05.1995 № 82-ФЗ (ред. от 02.06.2016) «Об общественных объединениях» // Собрание законодательства РФ. - 1995. - № 21. - ст. 1930.
19. Федеральный закон от 12.06.2002 № 67-ФЗ (ред. от 05.04.2016) «Об основных гарантиях избирательных прав и права на участие в референдуме граждан Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ. - 2002. - № 24. - ст. 2253.
20. Федеральный конституционный закон от 30.05.2001 № 3-ФКЗ (ред. от 03.07.2016) «О чрезвычайном положении» // Собрание законодательства РФ. - 2001. - № 23. - ст. 2277.
21. Федеральный конституционный закон от 30.01.2002 № 1-ФКЗ (ред. от 12.03.2014) «О военном положении» // Собрание законодательства РФ. - 2002. - № 5. - ст. 375.
22. Федеральный закон от 21.12.1994 № 68-ФЗ (ред. от 23.06.2016) «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера» // Собрание законодательства РФ. - 1994. - № 35. - ст. 3648.
23. Федеральный закон от 06.03.2006 № 35-ФЗ (ред. от 06.07.2016) «О противодействии терроризму» // Собрание законодательства РФ. - 2006. - № 11. - ст. 1146.
24. Федеральный закон от 25.07.2002 № 114-ФЗ (ред. от 23.11.2015) «О противодействии экстремистской деятельности» // Собрание законодательства РФ. - 2002. - № 30. - ст. 3031.
25. Федеральный закон от 04.04.2005 № 32-ФЗ (ред. от 28.11.2015) «Об Общественной палате Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ. - 2005. - № 15. - ст. 1277.
26. Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ (ред. от 28.11.2015) «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ. - 1998. - № 31. - ст. 3802.
27. Федеральный закон от 28.06.2014 № 172-ФЗ (ред. от 03.07.2016) «О стратегическом планировании в Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ. - 2014. - № 26 (часть I). - ст. 3378.
28. Доктрина информационной безопасности Российской Федерации (утв. Президентом РФ от 9 сентября 2000 г. № Пр-1895) // Российская газета - 2000. - № 187.
29. Основы государственной политики Российской Федерации в области международной информационной безопасности на период до 2020 года (утв. Президентом РФ 24 июля 2013 г., № Пр-1753). Доступ к URL: <http://base.garant.ru/182535/>
30. Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации (утв. Президентом РФ 7 февраля 2008 г. № Пр-212) // Российская газета. - 2008. - № 34.
31. Постановление Правительства РФ от 15.04.2014 № 313 (ред. от 21.10.2016) «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Информационное общество (2011 - 2020 годы)»» // Собрание законодательства РФ. - 2014. - № 18 (часть II). - ст. 2159.

6.5. Интернет-ресурсы

1. Центральная библиотека образовательных ресурсов. Режим доступа: <http://www.edilib.ru/>
2. Сводный каталог электронных библиотек. Режим доступа: <http://www.lib.msu.ru/ioumal/Unilib/main.htm>
3. Базы данных ИНИОН. Режим доступа: <http://www.inion.ru/product/db.htm>
4. Библиотека образовательного портала «Экономика, социология, менеджмент». Режим доступа: <http://ecsocman.edu.ru/>

5. Библиотека федерального портала «Российское образование». Режим доступа: <http://www.edu.ru/>
6. Библиотека учебной и научной литературы русского гуманитарного интернет университета. Режим доступа: <http://www.i-u.ru/biblio/default.aspx>
7. Экономический и социальный совет ООН (Язык сайта - английский). Режим доступа: <http://www.un.org/en/development/index.shtml>: Режим доступа: <http://www.un.org/en/ecosoc/>
8. Библиотека по журналистике (история журналистики, теория и практика, реклама, маркетинг, PR, право, логика, риторика, справочники и словари). Режим доступа: [http://www.cvartist.narod.ru/-](http://www.cvartist.narod.ru/)
9. Медиакратия: информационно-образовательный портал для медиасообщества. Режим доступа: <http://www.in.ediacratia.ru/>

7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы.

Программное обеспечение: Microsoft Windows 10 LTSC 1607; Microsoft Office Professional 2016.

Информационные справочные системы: Научная библиотека РАНХиГС. URL: <http://lib.ranepa.ru/>; Научная электронная библиотека eLibrary.ru. URL: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>; Национальная электронная библиотека. URL: www.nns.ru; Российская государственная библиотека. URL: www.rsl.ru; Российская национальная библиотека. URL: www.nnir.ru; Электронная библиотека Grebennikon. URL: <http://grebennikon.ru/>; Электронно-библиотечная система Издательства «Лань». URL: <http://e.lanbook.com>; Электронно-библиотечная система ЮРАЙТ. URL: <http://www.biblio-online.ru/>.