

*Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Российский университет дружбы народов»*

Факультет физико-математических и естественных наук

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины Деловой этикет

**Рекомендуется для направления подготовки/специальности
01.03.01 Математика**

1. Цели и задачи дисциплины

Целями освоения дисциплины «Деловой этикет» являются: формирование сознательного и ответственного отношения к нормам этикета в учебной и деловой сфере; усвоение студентами правил делового этикета; формирование представления о деловом этикете как действенном механизме регулирования профессиональных отношений; формирование навыков делового сотрудничества и разрешения конфликтов; формирование коммуникативной компетенции в рамках делового общения, навыков устной и письменной деловой коммуникации; расширение межкультурного кругозора, опирающегося на ознакомление с деловым этикетом разных стран, что позволит в будущем избежать трудностей в деловом общении с иностранными партнерами.

Задачами освоения дисциплины являются:

- овладение нормами делового этикета в различных ситуациях общения;
- освоение норм речевого этикета;
- овладение этичными способами убеждения и воздействия;
- изучение оптимальных стратегий и тактик ведения деловых переговоров;
- изучение специфики делового телефонного разговора;
- изучение правил деловой переписки;
- развитие способности управлять эмоциями в процессе делового общения;
- изучение факторов, влияющих на создание имиджа современного делового человека.

2. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина «Русский язык (как иностранный) для специальных целей» является элективной и относится к части Блока 1 учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений. Её изучение базируется на материале предшествующих дисциплин, а также она является базовой для изучения последующих дисциплин учебного плана, перечень которых представлен в таблице 1.

Таблица № 1

Предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций

№ п/п	Шифр и наименование компетенции	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины (группы дисциплин)
Универсальные компетенции			
	УК-5	Основы риторики и коммуникации	Выпускная работа бакалавра
Общепрофессиональные компетенции			
Профессиональные компетенции			

УК-5: способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

3. Требования к результатам освоения дисциплины:

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих **компетенций**:

- способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах (УК-5)
(указываются в соответствии с ОС ВО РУДН).

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- основные понятия и функции делового этикета;
- правила делового этикета;
- этические основы делового этикета;
- правила подготовки и проведения деловых переговоров, стратегии и тактики ведения переговоров;
- правила ведения делового телефонного разговора;
- правила оформления деловой переписки;
- правила речевого поведения в соответствии с ситуацией общения и коммуникативными намерениями говорящего;
- основные приемы эффективного слушания;
- правила выбора деловой одежды, использования визитной карточки;
- специфику зарубежного делового этикета.

Уметь:

- использовать полученные знания в профессиональной деятельности, деловом общении;
- использовать деловой этикет как действенный механизм регулирования профессиональных отношений;
- вырабатывать этически выверенные совместные решения в процессе деловых переговоров;
- организовывать совместную работу в соответствии с нормами делового этикета;
- управлять аудиторией во время публичного выступления с учетом её количественного и качественного состава;
- правильно построить деловой разговор по телефону;
- вести деловую переписку;
- уметь соответствовать требованиям этикета к внешнему виду делового человека, использовать визитную карточку.

Владеть:

- методиками ответственного поведения и общения с коллегами;
- технологиями сотрудничества, приёмами эффективного взаимодействия с деловыми партнерами и разрешения конфликтов в соответствии с нормами делового этикета;
- методиками подготовки и проведения деловых переговоров с использованием оптимальных стратегий и тактик;
- приёмами эффективного слушания;
- приёмами ведения конструктивного телефонного разговора;
- методиками создания позитивного имиджа делового человека.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы.

Вид учебной работы	Всего ак. часов	3 курс			
		9	A	B	C
Аудиторные занятия	32		32		
в том числе:					
Лекции (Л)	16		16		
Практические/семинарские занятия (ПЗ)	16		16		
Лабораторные работы (ЛР)	-				

Курсовой проект/курсовая работа		-			
Самостоятельная работа (СРС), включая контроль		76		76	
Вид аттестационного испытания		зачет с оценкой		зачет с оц.	
Общая трудоемкость	академических часов	108		108	
	зачетных единиц	3		3	

5. Содержание дисциплины

5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
1.	Общая характеристика делового этикета. Этикет и этика	Этикет и его виды. Деловой этикет, его функции и основы. История делового этикета в России. Современные принципы делового этикета. Максимумы поведения. Нравственные качества личности и требования этикета.
2.	Этикет деловых коммуникаций. Речевой этикет.	Правила этикета для говорящих и слушающих. Этикетный статус участников делового взаимодействия. Факторы формирования речевого этикета. <i>Вы-</i> и <i>ты-</i> общение. Этикет и система обращений. Формулы речевого этикета: приветствие, знакомство, представление, комплимент, приглашение, просьба, благодарность, извинения, согласие, разрешение, отказ, соболезнования, замечания, предупреждение.
3.	Этикет невербального общения	Виды невербальных средств общения. Кинесические средства и требования этикета: деловой взгляд, деловая улыбка, мимика и жесты лжи, открытые и закрытые позы. Проксемические средства. Пространственные зоны делового общения и требования этикета. Позиции партнёров за столом переговоров. Влияние на партнера с помощью невербальных средств. Национальные особенности невербальных средств.
4.	Психологические основы делового взаимодействия. Психотип делового партнёра. Восприятие партнера по общению.	Установление психологического контакта с учётом психотипа делового партнера. Использование психогеометрической типологии личности в практике делового общения. Стратегии межличностного взаимодействия. Основные типы коммуникативности людей. Приоритетные каналы восприятия. Определение типа модальности партнера. Типичные искажения представлений о партнере.
5.	Умение слушать как условие эффективного делового взаимодействия.	Умение слушать как необходимый навык делового человека. Приемы рефлексивного слушания. Ошибки, мешающие услышать и понять собеседника. Правила эффективного слушания.
6.	Этикет убеждения и воздействия на людей	Логические основы убеждающей речи. Эффективные приемы убеждения: логические и психологические аргументы, уловки. Основные

		способы аргументации. Механизмы воздействия в процессе делового общения: подчинение, взаимный обмен, социальное доказательство, благорасположение.
7.	Этикет деловых переговоров и разговора по телефону	Этапы переговорного процесса. Подготовка к переговорам: организационный и содержательный аспекты. Проведение переговоров: технологии и протокол. Типы совместных решений. Анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей. Стратегии (стили) и тактики ведения переговоров. Специфика телефонного разговора как вида речевого общения. Правила деловой беседы по телефону, если инициатор разговора – вы. Правила деловой беседы по телефону, если инициатор разговора – ваш собеседник. Правила пользования мобильным телефоном.
8.	Этикет и внешний вид делового человека. Использование визитной карточки	Женский деловой стиль: деловой костюм, аксессуары, украшения, прическа, деловой макияж и парфюмерия. Мужской деловой стиль: деловой костюм, аксессуары, украшения, прическа и парфюмерия. Визитная карточка как элемент имиджа: требования к оформлению, правила использования и вручения.
9.	Итоговый контроль. Проверка умений и навыков, полученных в результате обучения	Студенческая конференция (выступления студентов по предложенным темам и их обсуждение). Зачётная контрольная работа.

5.3. Разделы дисциплин и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекц.	Практ. зан.	Лаб. зан.	Семина	СРС	Всего час.
1.	Общая характеристика делового этикета. Этикет и этика	2	2			2	6
2.	Этикет деловых коммуникаций. Речевой этикет.	2	2			7	11
3.	Этикет невербального общения	2	2			7	11
4.	Психологические основы делового взаимодействия. Психотип делового партнёра. Восприятие партнера по общению.	4	2			7	13
5.	Умение слушать как условие эффективного делового взаимодействия.	2	2			7	11
6.	Этикет убеждения и воздействия на людей	2	2			8	12
7.	Этикет деловых переговоров и разговора по телефону	1	1			10	12
8.	Этикет и внешний вид делового человека. Использование визитной	1	1			10	12

	карточки						
9.	Итоговый контроль		2			18	20
	Итого:	16	16			76	108

6. Лабораторный практикум не предусмотрен

7. Практические занятия (семинары)

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудо-емкость (час.)
1.	1	Деловой этикет, его функции и основы. Современные принципы делового этикета. Нравственные качества личности и требования этикета.	1
2.	2	Формулы речевого этикета: приветствия, знакомства, представления, комплимент, приглашение, просьба, благодарность, извинения, согласие, разрешение, отказ, соболезнования, замечания, предупреждение.	2
3	3	Влияние на партнера с помощью невербальных средств. Открытые и закрытые позы. Деловой взгляд. Улыбка, уместная в деловом общении. Проксемические средства: дистанция между участниками коммуникации, позиции общающихся сторон за столом. Пространственные зоны. Национальные особенности невербальных средств.	2
4	4	Установление психологического контакта с собеседником. Стратегии межличностного взаимодействия. Приемы рефлексивного слушания.	2
5	4	Психологический тип делового партнера. Определение типа модальности партнера. Механизмы восприятия и типичные искажения представлений о партнере. Проблема манипуляции в деловом общении и её нравственные аспекты.	2
6	5	Эффективные приемы убеждения: логические и психологические аргументы, уловки. Механизмы воздействия в процессе делового общения: подчинение, взаимный обмен, социальное доказательство, благорасположение.	2
7	6	Проведение переговоров: технологии и протокол. Стратегии (стили) и тактики ведения переговоров. Принципы успешного ведения деловой беседы и способы повышения ее эффективности в интересах соискателя. Ошибки в коммуникации, которые могут помешать соискателю. Речевые формулы вежливого завершения затянувшегося телефонного разговора.	2
8	8	Женский деловой стиль: деловой костюм, аксессуары, украшения, прическа, деловой макияж и парфюмерия. Мужской деловой стиль: деловой костюм, аксессуары, украшения, прическа и парфюмерия. Визитная карточка как элемент имиджа: требования к оформлению, правила использования и вручения.	1
9	9	Студенческая конференция (выступления студентов с	2

		сообщениями на заданную тему и их обсуждение). Итоговый тест	
	Всего:		16

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Аудитория с перечнем материально-технического обеспечения	Местонахождение
<p>Учебные аудитория для проведения семинарских, практических занятий, текущего контроля и промежуточной аттестации (по расписанию)</p> <p>Оборудование и мебель: - столы, стулья, меловая доска.</p>	<p>г. Москва, ул. Орджоникидзе, д. 3</p>

9. Информационное обеспечение дисциплины

1. Использование системы компьютерного тестирования Ментор для осуществления итогового контроля.
2. Размещение на сайте кафедры русского языка инженерной академии и в Кабинетах преподавателей электронной версии учебных материалов для студентов.
3. Интернет-ресурсы (аннотированный указатель):

1. ЭБС РУДН и сторонние ЭБС, к которым студенты университета имеют доступ на основании заключенных договоров:

- Электронно-библиотечная система РУДН–ЭБС РУДН
<http://lib.rudn.ru/MegaPro/Web>
- ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <http://www.biblioclub.ru>
- ЭБС Юрайт <http://www.biblio-online.ru>
- Телекоммуникационная учебно-информационная система РУДН
<http://esystem.pfur.ru/>

2. Базы данных и поисковые системы:

- поисковая система Яндекс <https://www.yandex.ru/>
- поисковая система Google <https://www.google.ru/>
- реферативная база данных SCOPUS
<http://www.elsevierscience.ru/products/scopus/>
- электронные материалы по русскому языку и культуре письменной речи (правописание, лексические и грамматические нормы, составление научных текстов и документов), бесплатная справочная служба русского языка www.grammar.ru
- электронные материалы по русскому языку, бесплатная справочная служба русского языка www.gramota.ru

10. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1. Варламова И.Ю., Будильцева М.Б. Деловой этикет. Основы делового общения. Курс лекций: Учебное пособие. – М.: РУДН, 2011.
2. Варламова И.Ю. Изучаем деловой этикет: учебное пособие для студентов

факультета физико-математических и естественных наук. 3-е изд., перераб. – Москва: РУДН, 2015.

3. Варламова И.Ю., Будильцева М.Б. Деловой этикет: практикум для иностранных студентов технических и естественнонаучных специальностей: учебное пособие. – М: РУДН, 2016.

б) дополнительная литература:

1. Архангельская М.Д. Бизнес-этикет, или Игра по правилам. – 4-е изд., испр. – М., 2007.
2. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: Учебное пособие. 2-е изд. – СПб, 2004.
3. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов / Под ред. проф. В.Н. Лавриненко. – 4-е изд., перераб. и доп. – М., 2004.
4. Соловьев Э.Я. Искусство проведения переговоров. – М.: «Ось-89», 2006.

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

К видам **самостоятельной работы** по дисциплине «Деловой этикет» относятся:

- Самостоятельная работа во время аудиторных занятий под руководством преподавателя, направленная на увеличение активного времени для каждого учащегося.
- Внеаудиторная самостоятельная работа (дома, в библиотеке):

1. Выполнение домашних заданий, связанных с аудиторными занятиями.

- 1) задания к занятию, проверяемые на нем;
- 2) задания, предлагаемые для самостоятельной подготовки к следующим занятиям.

2. Выполнение заданий, не связанных непосредственно с конкретными занятиями, а направленных на самостоятельную подготовку к дискуссионному общению на практических занятиях, к выступлению на итоговой студенческой конференции.

Внеаудиторная самостоятельная работа студента

- Подготовка самостоятельных работ в рамках темы (раздела).
- Подготовка информационного выступления на заседании Круглого стола и итоговой конференции.
- Подготовка к опросу / тестированию.
- Подготовка к контрольной работе в аудитории.
- Выполнение домашних заданий.

В течение семестра студент должен выполнить:

- 7 домашних заданий и 4 самостоятельные работы;
- подготовить информационное сообщение по выбранной теме;
- выступить (возможно с мультимедийным сопровождением) с сообщением на итоговой студенческой конференции (итоговый контроль) и ответить на вопросы;
- написать письменную зачётную работу.

11.1. Образец вопросов для самоконтроля по темам

Тема 6

1. *Каковы особенности переговоров как одной из форм общения?*
2. *Что может быть целью деловых переговоров?*
3. *На какие основные этапы делится переговорный процесс?*
4. *Каковы два основных аспекта подготовки переговоров и их содержание?*
5. *Какие три основные стадии выделяются в ходе ведения переговоров? Каковы главные задачи каждой стадии и каким образом они решаются?*
6. *Какие рекомендации должны учитываться на всех этапах переговоров?*
7. *Как в соответствии с протоколом должны быть организованы деловые переговоры?*
8. *На основе каких трех типов совместных решений может приниматься итоговое соглашение?*
9. *Какие вопросы следует рассмотреть в ходе анализа результатов переговоров?*
10. *Какие три стиля (подхода) могут использовать участники переговоров? В каких ситуациях используется каждый стиль? Каковы приемы, характерные для каждого стиля? Какой стиль чаще используется в современной практике ведения переговоров?*

11.2. Образец письменной самостоятельной работы

1. По правилам *делового* этикета первым всегда приветствует...
2. Согласно общим правилам вежливости первым протягивает руку...
3. Правила *делового* этикета нарушены, если первым протягивает руку ...
4. В деловом общении при должностном равенстве более высокий статус имеют ...
5. По правилам речевого этикета обращение «господин» следует использовать в сочетании с ...
6. По правилам речевого этикета совершенно недопустимыми являются обращения ...
7. Напишите, что вы скажете, если вам придется:
 - 1) от имени ректората поздравить победителей университетской олимпиады по математике;
 - 2) от имени группы пригласить профессора принять участие в работе студенческой научной конференции.

11.3. Методические указания по подготовке к выступлению на Итоговой конференции

Темы итоговых выступлений студентов

Имидж делового человека

1. Правила выбора деловой одежды и аксессуаров для женщин.
2. Правила выбора деловой одежды и аксессуаров для мужчин.
3. Визитная карточка как элемент имиджа. Основные функции, правила использования, правила вручения.

Этикет делового письма

4. Деловая переписка. Этические нормы деловой переписки. Виды деловых писем. Структура и оформление делового письма. Языковые клише.
5. Деловая переписка по интернету.

Конфликт в деловом общении

6. Конфликтные ситуации в деловом общении. Виды конфликтов и причины их возникновения. Негативные последствия и положительные функции конфликта.
7. Признаки конфликтной ситуации. Структура и динамика конфликта.
8. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
9. Разрешение конфликта. Конструктивная стратегия поведения и способы снятия напряжения в конфликтной ситуации. Управление конфликтом.
10. Критика как способ управления конфликтом.

Этикет деловых приемов

11. Виды деловых приемов, их особенности.
12. Деловой завтрак. Правила поведения.
13. Деловой обед. Правила поведения.
14. Деловой ужин. Правила поведения.
15. Деловой фуршет. Деловой коктейль. Правила поведения.
16. Одежда для торжественных случаев.

Подарки в деловой практике

17. Деловые подарки. Стоимость подарка. Перечень подарков, которые не следует дарить. Правила преподнесения и принятия подарка.
18. Национальные особенности выбора и вручения подарка.

Оформление офиса

19. Современные тенденции в оформлении офиса.
20. Эргономика офиса. Оптимальное освещение.
21. Влияние цвета на эффективность профессиональной деятельности.

Деловой этикет разных стран

22. Этнокультурные особенности участников делового общения. Проблемы межкультурной деловой коммуникации.
23. Специфика делового общения россиян.
24. Деловой этикет Германии, Австрии, Великобритании, Франции, США, Канады, стран Латинской Америки, стран Африки, Арабских стран, Японии, Китая, Кореи

ФОС по дисциплине представлен в приложении к данной программе.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ВО РУДН.

Разработчик:

доцент кафедры русского языка
Инженерной академии



И.Ю. Варламова

должность, название кафедры

подпись

инициалы, фамилия

Заведующий кафедрой
русского языка

Инженерной академии



И.А. Пугачев

должность, название кафедры

подпись

инициалы, фамилия

Кафедра русского языка Инженерной академии РУДН

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Деловой этикет

01.03.01 Математика

Квалификация (степень) выпускника **«бакалавр»**

	общения	Тема 5: Проксемические средства: дистанция, позиции за столом. Пространственные зоны. Просодические средства.	0,5	1	1							2,5	4,5
УК-5	Раздел 4: Умение слушать как условие эффективного делового взаимодействия.	Тема 6: Стили слушания. Типы слушания. Приемы активного (рефлексивного) слушания.		1	1							2	
		Тема 7: Правила эффективного слушания. Ошибки, мешающие услышать и понять собеседника: критика, советы и т.д.	0,5	1	1			8				10,5	12,5
УК-5	Раздел 5: Психотип делового партнёра. Контакт с собеседником. Восприятие партнера по общению	Тема 8: Психологический и психогеометрический тип делового партнёра. Установление психологического контакта с собеседником.		1	1							2	
		Тема 9: Стратегии межличностного взаимодействия. Проблема манипуляции в деловом общении и её нравственные аспекты.	0,5	1	1							2,5	
		Тема 10: Приоритетные каналы восприятия и тип модальности партнера. Основные механизмы восприятия и типичные искажения представлений о партнере.		1	1			8				10	14,5
УК-5	Раздел 6: Этикет убеждения и воздействия на людей. Публичное выступление	Тема 11: Логические основы убеждающей речи, логические ошибки. Механизмы воздействия в процессе делового общения. Эффективные приемы убеждения. Проблема этичности использования психологических уловок.	0,5	1	1							2,5	
		Тема 12: Основы ораторского искусства. Композиция выступления. Психологические, риторические и языковые приемы установления и поддержания контакта с аудиторией		1	1								2
УК-5	Раздел 7: Этикет деловых переговоров и разговора по телефону. Этикет делового письма	Тема 13: Деловая беседа при приеме на работу, деловые переговоры, телефонный разговор	0,5	1	1							2,5	
		Тема 14: Этические нормы деловой переписки. Структура и оформление делового письма. Языковые клише. Деловая переписка по интернету.		1	1			8				10	12,5

УК-5	Раздел 8: Итоговый контроль.	Тема 15: Студенческая конференция (выступления студентов на одну из представленных тем и их обсуждение)			1	10	2			10	2		25		
		Тема 16: Студенческая конференция (выступления студентов на одну из представленных тем и их обсуждение)					1					1		2	
		Тема 17: Итоговый тест						10						10	37
		ИТОГО:	3	14	15	10	3	10	32	10	3			100	100

УК-5: способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

12.1. Общие правила выполнения контрольных заданий

Система контроля знаний включает в себя текущий контроль и промежуточную (итоговую) аттестацию.

Текущий контроль осуществляется в форме: устного опроса, самостоятельных работ.

Промежуточная (итоговая) аттестация включает в себя:

- итоговую контрольную работу,
- подготовленное устное выступление на выбранную тему,
- выставление итоговой оценки по совокупности всех видов контроля знаний.

12.2. Формы письменного и устного контроля

Задания для текущего письменного контроля, которое проводится в течение 15 минут в начале занятий, включают в себя вопросы или экспресс-тесты по изученному материалу.

Устный контроль осуществляется в ходе практического занятия при обсуждении материала лекций и домашних заданий студентов.

Письменный итоговый контроль по курсу предусматривает написание контрольной работы в виде теста.

12.3. Шкала оценок, итоговые оценки (методика выставления)

Используется балльно-рейтинговая система (БРС), баллы которой находятся в следующем соответствии с традиционной российской системой оценок:

Баллы БРС	86 – 100	69 – 85	51 – 68	0 – 50
Традиционные оценки РФ	5	4	3	2

На заключительном занятии подводится суммарный итог выполнения учебной программы в баллах БРС, на основании которого в соответствии с таблицей соотношения БРС и традиционной системы оценок определяется итоговая оценка по данному курсу.

12.4. Описание порядка применения балльно-рейтинговой системы

1. Работа на занятии – 1 балл за занятие (18 баллов за семестр)
2. Активность на практическом занятии (ответы на вопросы по лекции, творческие задания) - 12 баллов за семестр.
3. Письменное выполнение самостоятельных работ – (6 работ - 60 баллов за семестр).
4. Контрольный тест– 10 баллов

Максимально возможное количество баллов за семестр – **100**

12.5. Примерный перечень вопросов промежуточного и итогового контроля знаний

1. Общая характеристика делового этикета.
2. История развития делового этикета в России.
3. Основы делового этикета.
4. Функции делового этикета.
5. Современные принципы делового этикета.
6. Максимумы поведения (такта, великодушия, одобрения, скромности, согласия, симпатии).
7. Этикетный статус участников делового взаимодействия.
8. Речевой этикет. Знакомства и представления: порядок представлений, речевые клише, правила поведения представляемого и того, кому представляют.

9. Формулы речевого этикета: обращения, приветствия; поздравления, приглашение, просьба, благодарность, замечания, предупреждение, согласие, разрешение, отказ; прощание и комплименты.
10. «Вы- и Ты-общение».
11. Этикет невербальных средств делового общения: кинесические, такесические, проксемические и просодические средства.
12. Психологический тип делового партнера и его тип модальности.
13. Восприятие партнера по общению. Механизмы восприятия. Типичные искажения представлений о партнере.
14. Установление психологического контакта с собеседником.
15. Стили и типы слушания.
16. Приемы активного слушания.
17. Логические основы убеждающей речи: законы логики, ошибки в доказательстве.
18. Эффективные приемы убеждения (рациональные и психологические аргументы).
19. Виды публичных выступлений в зависимости от целевой установки.
20. Структура выступления. Особенности вступления, основной части и заключения.
21. Основные способы аргументации.
22. Работа с аудиторией, основные характеристики аудитории.
23. Психологические, риторические и языковые приемы установления контакта с аудиторией; способы удержания внимания слушателей.
24. Языковые средства устности, облегчающие восприятие звучащего текста на слух.
25. Этикет деловых бесед при устройстве на работу. Внешний вид соискателя, манеры, стиль общения. Приемы установления и поддержания контакта с собеседником.
26. Общая характеристика деловых переговоров и основные этапы.
27. Подготовка к переговорам.
28. Позиции и интересы сторон.
29. Протокол ведения переговоров, стадии (этапы) переговорного процесса.
30. Типы совместных решений.
31. Стратегии и тактики ведения переговоров.
32. Основные правила делового телефонного разговора.
33. Структура делового телефонного разговора.
34. Правила пользования мобильным телефоном.
35. Правила выбора деловой одежды, аксессуаров и украшений для женщин.
36. Правила выбора деловой одежды и аксессуаров для мужчин.
37. Основные функции, правила использования, правила вручения визитной карточки.
38. Виды деловых приемов, их особенности, правила поведения.
39. Современные тенденции в оформлении офиса. Эргономика офиса. Влияние цвета на эффективность профессиональной деятельности.

**Итоговая контрольная работа по дисциплине «Деловой этикет» для студентов
факультета физико-математических и естественных наук**

Вариант 1

Задания 1-30. Выберите правильный(-ые) ответ(-ы).

4. Правила делового этикета нарушены, если:

- а) первым в лифт вошел преподаватель;

- б) первым в лифт вошел студент, не пропустив преподавателя;
- в) студент вышел из переполненного лифта, чтобы мог войти преподаватель.

5. Правила делового этикета не нарушены, если:

- а) мужчина, подавая женщине руку для рукопожатия, не снимает перчатку;
- б) мужчина, приветствуя женщину, продолжает сидеть;
- в) женщина, подавая руку для рукопожатия, не снимает перчатку.

6. Правила делового этикета нарушены, если первым представили:

- а) младшего по должности; б) старшего по должности; в) начальника сотруднику.

7. Нужно говорить «ты»:

- а) при общении с незнакомым или малознакомым человеком;
- б) при общении с хорошо знакомым человеком;
- в) в официальной обстановке.

8. Для выражения вежливого отказа рекомендуется фразы:

- а) «К большому сожалению, не могу разрешить вам эту поездку»;
- б) «Категорически запрещаю вам эту поездку»;
- в) «Вы никуда не поведете».

9. Если деловой партнер говорит неправду, то он:

- а) пристально смотрит в глаза собеседнику;
- б) избегает смотреть в глаза собеседнику;
- в) бросает на собеседника короткие частые взгляды.

10. В процессе делового общения не рекомендуется:

- а) постоянно жестикулировать;
- б) пристально смотреть в глаза собеседнику;
- в) наклоняться в сторону собеседника.

11. Независимая позиция за столом свидетельствует:

- а) о дружеском расположении собеседников;
- б) о желании создать атмосферу соперничества;
- в) об отсутствии интереса.

12. Дистанция между партнерами не должна быть меньше:

- а) 120 см; б) 45 см; в) 30 см.

13. Средняя продолжительность делового телефонного разговора:

- а) 1 мин; б) 3 мин; в) 5 мин.

14. Деловой телефонный разговор, когда звоните вы, необходимо начинать:

- а) с уточнения, с кем вы разговариваете;
- б) с объяснения цели звонка;
- в) с приветствия и представления.

15. Если позвонивший не представился, нужно спросить:

- а) «Что вам нужно?»;
- б) «Извините, с кем я разговариваю?»;
- в) «Кто говорит?».

16. Деловые переговоры – это:

- а) процесс взаимодействия сторон с целью достижения устраивающего их решения;
- б) процесс взаимодействия сторон с целью отстаивания своей позиции;
- в) процесс взаимодействия сторон с целью убеждения в своей правоте.

17. Позиции сторон – это:

- а) интересы сторон; б) то, чего стороны хотят добиться; в) мотивы поведения сторон.

18. Стратегия позиционного торга ориентирована на:

- а) взаимный учет интересов;
- б) конфронтационный тип поведения;
- в) решение проблемы на основе компромисса.

19. *Тактические приемы позиционного торга:*

- а) завышение требований;
- б) постепенное повышение сложности обсуждаемых вопросов;
- в) выдвигание требований в последнюю минуту.

20. *В деловом мужском костюме не допустима сорочка:*

- а) розовая;
- б) черная;
- в) светло-голубая.

21. *В деловом женском костюме не допустимы туфли:*

- а) белые;
- б) бежевые;
- в) серые.

22. *Деловым женщинам днем не рекомендуется носить украшения:*

- а) золотые;
- б) бриллиантовые;
- в) из полудрагоценных камней.

23. *Сумка деловой женщины должна сочетаться по цвету:*

- а) только с обувью;
- б) только с костюмом;
- в) с обувью или костюмом.

24. *В деловом женском костюме допустимо сочетание:*

- а) не более двух цветов;
- б) не более трех цветов;
- в) не более четырех цветов.

25. *Основные виды визитных карточек:*

- а) телефонная, личная;
- б) фирменная, адресная;
- в) фирменная, деловая, семейная.

26. *Представителям Ближнего Востока не следует вручать визитную карточку:*

- а) правой рукой;
- б) левой рукой;
- в) двумя руками.

27. *Получив визитную карточку, следует:*

- а) поклониться и сразу спрятать ее в карман;
- б) четко произнести свою фамилию, имя и отчество;
- в) прочесть вслух фамилию, имя и отчество владельца карточки.

28. *На деловом обеде не следует:*

- а) выключать мобильный телефон перед тем, как войти в обеденный зал;
- б) жаловаться на сервис и качество еды;
- в) держать бокал с напитком в левой руке.

29. *На банкете-фуришете:*

- а) гости рассаживаются за один большой стол;
- б) не подают столовые приборы;
- в) гости сами накладывают себе еду на тарелки.

30. *На деловой ужин нужно прийти:*

- а) только в вечернем платье;
- б) в вечернем платье, если это указано в приглашении;
- в) в любой одежде.

Вариант 2

Задания 1-30. Выберите правильный(-ые) ответ(-ы).

5. *По правилам делового этикета первым протягивает руку:*

- а) подчиненный начальнику;
- б) начальник подчиненному;
- в) младший по возрасту старшему.

6. *По правилам делового этикета:*

- а) секретарь приветствует директора словами «Привет!»;
- б) директор приветствует секретаря словами «Доброе утро!»;
- в) студент приветствует преподавателя словами «Привет!».

7. *Нужно говорить «Вы»:*

- а) при обращении к старшему по должности (преподавателю, декану, начальнику, директору) или к старшему по возрасту;

- б) при общении с хорошо знакомым человеком;
- в) при обращении к младшему по возрасту: ученику, ребенку.

8. Для выражения несогласия рекомендуется фраза:

- а) «Позвольте с Вами не согласиться»;
- б) «Вы не правы»;
- в) «Вы глубоко ошибаетесь».

9. Правила делового этикета нарушены в поздравлении:

- а) Желаем Вам здоровья и творческих успехов!
- б) Желаем Вам здоровья и счастья!
- в) Желаем Вам здоровья и счастья в личной жизни!

11. Если партнер прикрывает рот рукой, то он:

- а) скучает; б) говорит неправду; в) очень волнуется.

12. Если партнеры хотят сотрудничать, то они:

- а) дольше смотрят друг на друга; б) не смотрят друг на друга; в) смотрят пристально.

13. Для совместной работы с документами наиболее подходящим является:

- а) угловое расположение партнеров за столом;
- б) кооперативная позиция за столом (рядом друг с другом);
- в) конкурирующе-оборонительная позиция за столом (друг напротив друга).

14. Составные части делового телефонного разговора:

- а) взаимные представления, введение собеседника в курс дела, обсуждение вопроса, заключительное слово;
- б) взаимные представления, извинение за беспокойство, заключительное слово;
- в) взаимные представления, обсуждение вопроса, заключительное слово.

15. Когда нужно закончить телефонный разговор, невежливо говорить собеседнику:

- а) Мне сейчас некогда, я не могу с Вами разговаривать;
- б) Я сейчас занят, могу ли я Вам перезвонить;
- в) Очень рад был вас слышать, но мне сейчас надо уйти.

16. Когда в вашей фирме звонит телефон, нельзя:

- а) говорить: «Все обедают»;
- б) спрашивать: «Чем я могу вам помочь?»;
- в) говорить: «Доброе утро (день)», представляться и называть свой отдел.

17. Тактические приемы переговоров на основе взаимного учета интересов:

- а) подчеркивание общности;
- б) постепенное повышение сложности обсуждаемых вопросов;
- в) завышение требований.

18. Интересы сторон указывают на то,

- а) чего хотят добиться стороны;
- б) почему стороны хотят добиться того, о чем заявляют;
- в) чего ожидают участники переговоров.

19. Достижение соглашения возможно на основе решений:

- а) компромиссного, партнерского, принципиально нового;
- б) компромиссного, асимметричного, партнерского;
- в) компромиссного, асимметричного, принципиально нового.

20. Весной и летом деловой женщине в офисе необходим светлый костюм:

- а) ярко-желтого цвета; б) розового цвета; в) цвета слоновой кости.

21. Цвета мужского делового костюма:

- а) серый, темно-серый, синий; б) песочный, фиолетовый; в) коричневый, бордовый.

22. К мужскому деловому костюму подходит галстук:

- а) только однотонный; б) с любым рисунком; в) в полоску или с мелким рисунком.

23. К мужскому деловому костюму подходит рубашка:

- а) с любым рисунком; б) только в полоску; в) в полоску или клетку.

24. В деловом мужском костюме не допустимы носки:

а) светло-коричневые; б) бордовые; в) белые.

25. В деловом женском костюме не допустимы туфли:

а) с открытой пяткой; б) с открытым большим пальцем; в) на низком каблук.

26. Запись в визитной карточке делают:

а) в 3-ем лице ед. числа; б) в 1-ом лице ед. числа; в) в 1-ом лице мн. числа.

27. Визитную карточку необходимо вручать двумя руками:

а) американским партнерам; б) всем партнерам; в) азиатским партнерам.

28. При вручении визитной карточки нужно:

а) молча поклониться;

б) произнести свою фамилию, имя и отчество;

в) произнести фамилию, имя и отчество адресата.

29. Основные виды официальных приемов:

а) фуршет, барбекю;

б) банкет-буфет, ланч;

в) деловой завтрак, деловой обед, деловой ужин.

30. Во время обеда нельзя:

а) говорить о своих диетических предпочтениях;

б) отключить мобильный телефон;

в) критиковать качество подаваемых блюд.