

ФГБОУ ВО «Воронежский государственный технический
университет»

Кафедра экономической теории и экономической политики

63-2016

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по дисциплине «Этикет»
для бакалавров всех направлений подготовки ВГТУ
очной и заочной форм обучения



Воронеж 2016

Составители: канд. пед. наук И.А. Сухоруких,
канд. техн. наук И.В. Пасынкова

УДК 659.4

Методические указания по дисциплине «Этикет» для бакалавров всех направлений подготовки ВГТУ очной и заочной форм обучения / ФГБОУ ВО «Воронежский государственный технический университет»; сост. И.А. Сухоруких, И.В. Пасынкова. Воронеж, 2016. 48 с.

Методические указания включают содержание теоретического курса дисциплины «Этикет», задания для самостоятельной работы, темы докладов, рекомендации студентам по организации самостоятельной работы, вопросы к зачету и глоссарий. Методические указания предназначены для студентов первого курса.

Методические указания подготовлены в электронном виде и содержатся в файле Etiket.pdf.

Библиогр.: 12 назв.

Рецензент канд. филол. наук, доц. О.В. Пастушкова

Ответственный за выпуск зав. кафедрой д-р полит. наук, проф. В.А. Смышляев

Издается по решению редакционно-издательского совета Воронежского государственного технического университета

© ФГБОУ ВО «Воронежский
государственный технический
университет», 2016

ВВЕДЕНИЕ

Известно, что этикет – это совокупность правил и установленный порядок, регламентирующие внешние проявления человеческих отношений. Свободный от крайностей и устаревших формальностей этикет не усложняет, а упрощает и делает приятнее повседневную жизнь. Его правила основаны на таких нравственных понятиях и категориях, как вежливость и доброжелательность, тактичность и корректность, порядочность и правдивость, благородство и доброта. Усвоение правил этикета способствует развитию чувства такта – умения говорить и действовать с учетом индивидуальных психологических особенностей и настроений других людей, приучает сохранять собственное достоинство и уважать окружающих даже в сложных и конфликтных ситуациях.

В современном обществе владение деловым этикетом в большинстве случаев положительно сказывается на успешности специалиста, а соблюдение этики только сильнее подчеркивает имидж профессионала в глазах партнеров по бизнесу. При общении с зарубежными партнерами, обязательным является знание правил этикета и их стран, иначе неверный шаг в разговоре или при встрече может обернуться значительными потерями в бизнесе.

Знание норм и правил этикета важно для современных специалистов, нацеленных на построение успешной карьеры и реализации своих способностей.

Цель курса – подготовка специалистов, владеющих знаниями об этике сферы производства и бизнеса, управленческой этике, типах партнерских отношений умеющих их использовать в практической деятельности.

Большинство россиян не соблюдает элементарных требований этикета – в быту и на службе, дома и на работе, на

улице, в общественных местах, в своей стране и за рубежом. А поскольку культура поведения – это отражение действующей общественной морали, в сложных условиях современной жизни, полной стрессовых ситуаций, возникает острая необходимость доброжелательности и приветливости, тактичности и внимательности. Достигать оптимального психологического климата помогает этикет, культура поведения порядочного человека, студента, а в будущем – специалиста, руководителя отдела или предприятия.

В связи с этим, задачами курса являются:

- 1) проследить становление и развитие европейского и русского этикета;
- 2) расширить и уточнить представления студентов о нормах поведения, принятых в современном обществе;
- 3) помочь овладеть правилами профессионального этикета.

Результатом освоения курса «Этикет» должно быть формирование компетенции ОК-6: способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные и культурные различия.

Требования к уровню освоения курса:

- знание теоретических основ этики делового общения, профессионально-этических принципов и норм;
- знание правил бизнес-этикета, корпоративной этики, особенностей этики и этикета зарубежных стран;
- умение организовать взаимодействие в группе, обеспечивать межличностные взаимоотношения с учетом социально-культурных особенностей общения;
- умение обеспечивать оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов;
- умение диагностировать и выявлять различные типы проблемных ситуаций в научной индустрии;
- владение основными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере;

– владение навыками ориентации в вопросах управленческой этики, типах партнерских отношений специалистов в науке и на производстве.

Формы контроля: для контроля усвоения данной дисциплины учебным планом предусмотрен зачет (при очной и заочной формах обучения).

Текущий контроль: при изучении курса студенты выполняют индивидуальную работу, состоящую из теоретической подготовки к практическим занятиям, аналитической работы в лекционных и практических занятиях, самостоятельного изучения ряда тем, устный и письменный опрос, тестирование, подготовка и защита доклада-презентации.

В течение семестра выполняется ряд письменных работ, результаты которых являются основанием для допуска студента к сдаче зачета.

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ «ЭТИКЕТ»

РАЗДЕЛ 1: Введение в этикет

Тема 1. Этикет: содержание, принципы, виды

Сущность и структура этикета. Этическое содержание этикетных правил. Правила этикета как выражение признания достоинства человека, уважение к общественным требованиям приличия. Доброжелательность – сущность современного этикета. Разновидности этикета. Основные принципы этикета. Ритуалы и церемонии в системе служебного этикета.

Самостоятельное изучение.

- Понятие о такте, вежливости и внимательности как принципах этикета.

Тема 2. Представления о хорошем тоне в различные эпохи

История возникновения и формирования этикета. Представления о красоте и вежливости в традиционных культурах. Правила этикета на Востоке. Рыцарский идеал поведения. Этикет “галантного” века.

Самостоятельное изучение.

- Представления о вежливости в русской культуре.

РАЗДЕЛ 2: Общий этикет

Тема 3. Этикет общения

Правила приветствия и представления. Общепринятые правила этикета приветствия и рукопожатия. Представление и титулирование; виды титулов: титулы, связанные с занимаемой должностью, титулы, связанные с научными званиями и т. д. Беседа. Разговор на улице и в общественном транспорте. Практические рекомендации и нормы этикета в

отношении телефонного разговора. Мобильный этикет. Сетевой этикет.

Самостоятельное изучение.

- Этикет поведения в конфликтных ситуациях.
- Этикет комплиментов.

Тема 4. Правила поведения в общественных местах и на отдыхе

Правила поведения в общественных местах и на отдыхе. Посещение магазинов и фирм бытовых услуг. Посещение театров, кинотеатров, концертов камерной музыки. Поведение экскурсии, в музее, на вернисаже, в библиотеке. Особенности правил поведения в городском общественном транспорте, поездах, самолетах и т.д. Гостиницы и мотели: особенности организации жизни и правила поведения. Посещение мест общественного питания, ресторанов, летних кафе, пивных баров. Правила поведения в театре, на концерте. Атмосфера и правила посещения дискотек и ночных клубов. На природе, на пляже, в бане. На стадионе, в бассейне, тренажерном зале.

Самостоятельное изучение.

- Печальный этикет.

Тема 5. Гостевой и застольный этикет

Приемы и визиты. Приём и посещение гостей. Виды приёмов. Приглашения. Встреча гостей, приветствия и знакомства. Рассаживание гостей. Сервировка стола. Меню. Правила расположения и подачи блюд. Экзотические блюда и их употребление. Посуда. Столовые приборы. Рюмки и бокалы. Алкогольные и безалкогольные напитки. Сочетание продуктов. Курение за столом. Затруднительные ситуации за столом. Тосты, здравицы и застольные речи. Правила выбора подарка и дарения. Коллективные подарки. Умение получать подарки.

Самостоятельное изучение.

- Подарки начальнику и коллегам.
- Букеты и цветочные композиции.

Тема 6. Этикет внешнего вида

Прически, макияж, предметы гигиены. Одежда как отражение культуры и правил поведения, принятых в обществе. Мода и этикет. Одежда как элемент имиджа. Одежда и аксессуары на разные случаи жизни.

Самостоятельное изучение.

- Внешность как элемент имиджа.

РАЗДЕЛ 3: Деловой этикет

Тема 7. Основы делового этикета

Поведение в деловой жизни. Принципы делового этикета. Прием на работу и собеседование. Основы ведомственного этикета. Отношения с коллегами. Отношения руководителей и персонала. Деловые контакты. Посетители и клиенты.

Самостоятельное изучение.

- История и принципы делового этикета.

Тема 8. Этикет служебно-делового общения

Правила приветствия в служебно-деловой сфере. Назначение и функции визитной карточки в деловой жизни. Виды визитных карточек. Особенности вручения и использования визитных карточек. Требования к оформлению визитных карточек. Практические рекомендации и нормы этикета в отношении телефонного разговора. Требования делового этикета к: а) резюме, б) рекомендательному письму, в) приглашению, г) письму-уведомлению и т. д. Обмен деловой информацией по факсу.

Самостоятельное изучение.

- Одежда и внешний вид делового человека.
Дресс-код

Тема 9. Основные проблемы макро- и микроэтики
Современные проблемы макроэтики. Основные проблемы микроэтики.

Самостоятельное изучение.

- Корпоративные и профессиональные кодексы.

ТЕМЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Практическое занятие №1. Этикет: содержание, принципы, виды. Возникновение и исторические типы морали.

Практическое занятие №2. Этикет общения.

Практическое занятие №3. Правила поведения в общественных местах и на отдыхе.

Практическое занятие №4. Гостевой и застольный этикет.

Практическое занятие №5. Этикет внешнего вида.

Практическое занятие №6. Основы делового этикета.

Практическое занятие №7. Этикет служебно-делового общения.

Практическое занятие №8. Основные проблемы макро- и микроэтики.

ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ

1. Сущность и структура этикета.
2. Этическое содержание этикетных правил.
3. Правила этикета как выражение признания достоинства человека, уважение к общественным требованиям

приличия. Доброжелательность – сущность современного этикета.

4. Разновидности этикета.
5. Основные принципы этикета.
6. Ритуалы и церемонии в системе служебного этикета.
7. История возникновения и формирования этикета.
8. Представления о красоте и вежливости в традиционных культурах.
9. Правила этикета на Востоке.
10. Рыцарский идеал поведения.
11. Этикет “галантного” века.
12. Представления о вежливости в русской культуре.
13. Правила приветствия и представления.
14. Общепринятые правила этикета приветствия и рукопожатия.
15. Представление и титулирование; виды титулов: титулы, связанные с занимаемой должностью, титулы, связанные с научными званиями и т. д.
16. Этикет беседы. Разговор на улице и в общественном транспорте.
17. Практические рекомендации и нормы этикета в отношении телефонного разговора.
18. Мобильный этикет.
19. Сетевой этикет.
20. Посещение магазинов и фирм бытовых услуг.
21. Посещение театров, кинотеатров, концертов камерной музыки.
22. Поведение экскурсии, в музее, на вернисаже, в библиотеке.
23. Особенности правил поведения в городском общественном транспорте, поездах, самолетах и т.д.
24. Гостиницы и мотели: особенности организации жизни и правила поведения.

25. Посещение мест общественного питания, ресторанов, летних кафе, пивных баров.
26. Правила поведения в театре, на концерте.
27. Атмосфера и правила посещения дискотек и ночных клубов.
28. На природе, на пляже, в бане. На стадионе, в бассейне, тренажерном зале.
29. Приём и посещение гостей. Виды приёмов.
30. Приглашения.
31. Встреча гостей, приветствия и знакомства. Рассаживание гостей. Сервировка стола. Меню. Правила расположения и подачи блюд.
32. Экзотические блюда и их употребление. Посуда. Столовые приборы. Рюмки и бокалы.
33. Алкогольные и безалкогольные напитки.
34. Курение за столом. Затруднительные ситуации за столом.
35. Гости, здравицы и застольные речи.
36. Правила выбора подарка и дарения.
37. Коллективные подарки.
38. Умение получать подарки.
39. Прически, макияж, предметы гигиены.
40. Одежда как отражение культуры и правил поведения, принятых в обществе.
41. Мода и этикет.
42. Одежда и аксессуары на разные случаи жизни.
43. Поведение в деловой жизни.
44. Принципы делового этикета.
45. Особенности национальных норм делового этикета.
46. Прием на работу и собеседование.
47. Основы ведомственного этикета.
48. Отношения с коллегами.
49. Отношения руководителей и персонала.

50. Деловые контакты. Посетители и клиенты.
51. Правила приветствия в служебно-деловой сфере.
52. Назначение и функции визитной карточки в деловой жизни.
53. Виды визитных карточек.
54. Особенности вручения и использования визитных карточек.
55. Требования к оформлению визитных карточек.
56. Практические рекомендации и нормы этикета в отношении телефонного разговора.
57. Требования делового этикета к: а) резюме, б) рекомендательному письму, в) приглашению, г) письму-уведомлению и т. д. Обмен деловой информацией по факсу.
58. Основные требования к внешнему виду и одежде современного делового мужчины.
59. Одежда для деловых приемов.
60. Ошибки и промахи во внешнем виде делового мужчины, которых следует избегать. Особенности женской деловой одежды.
61. Требования к цвету, фасону, фактуре материала женской деловой одежды и обуви.
62. Одежда для деловых приемов.
63. Роль прически, украшений, макияжа во внешнем облике деловой женщины.
64. Основные требования к внешнему виду сотрудника при исполнении им служебных обязанностей.

ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОГО ИЗУЧЕНИЯ

1. Патриотизм – важное нравственное качество. Как вы думаете, быть патриотом – это:

- гордиться символикой своей страны;
- считать все свое лучшим, чем заграничное;
- вести счет боевым победам своего государства;
- любить свой народ;
- “раньше думать о Родине, а потом о себе”

Обоснуйте свой ответ.

2. Если все возможно измерить деньгами, в какую сумму Вы оцениваете свой материальный ущерб от:

- публичной пощечины
- грубого словесного оскорбления;
- обмана в финансовом вопросе
- измены возлюбленного/ой/
- сообщение о Вас в печати ложных сведений

3. Если все модно измерить деньгами, то какую, по Вашему сумму вы заплатили бы обиженному /или пожертвовали на благотворительность/, чтобы избавиться от чувства вины за:

- нарушенное обещание;
- ложь, приведшую к жизненной потере у другого человека;
- измену;
- прежнее невнимание к матери, которая умерла;
- беспричинную грубость.

Обоснуйте свой ответ.

4.”Деньги помогают быть добродетельными”. “Деньги мешают быть добродетельными”

Приведите аргументы “за” и “против” каждой позиции.

5. На упадок нравственности сейчас жалуются очень сильно. В чем он, по-Вашему, выражается в наибольшей степени:

- в озлобленности людей друг против друга;
- в разобщении по политическим и идейным мотивам в среде друзей, в семье, на работе;
- в эгоизме /"каждый сам за себя"/;
- в росте преступности;
- в утрате идеалов и ценностной дезориентации;
- в исчезновении элементарной культуры поведения;
- в том, что прервалась связь поколений;
- в распространении порнографии.

Обоснуйте свой ответ.

6. "Золотое правило нравственности" гласит: чего себе не желаешь, того другим не делай. Примените его в различных ситуациях:

- два предпринимателя спорят по поводу торговой сделки;
- старый человек нуждается в помощи молодого;
- вор крадет имущество;
- голодный крадет кусок хлеба;
- подружки /друзья/ "перемывают косточки" знакомым;
- гражданин отказывается от несения воинской службы.

Универсально ли "золотое правило"? Достаточно ли одного правила на все случаи жизни?

7. Выберите из списка признаки, отличающие "настоящего джентльмена":

- хорошо одевается;
- всегда верен данному слову;
- мужественно переносит несчастья;
- старается поступать "как все";
- всегда соблюдает свой интерес;
- не лжет ни при каких обстоятельствах;
- всякий вопрос решает коллективно;

- бережет свою и чужую честь.

Обоснуйте свой выбор.

8. Насилие безнравственно в этическом плане. Но на практике часто приходится его применять. Определите, в каком случае приходится его применять Вам, если потребуется:

- для обуздания преступности;
- для проведения полезных реформ;
- для завоевания и удержания власти;
- для отпора внешнему врагу;
- в целях воспитания;
- в целях бизнеса.

9. Примените единую нравственную норму “Уважай старших” в различных обстоятельствах:

- в транспорте/в пригородном автобусе, где у вас билет с местом, а у старика – без места;
- мама просит отказаться от поездки с друзьями и провести время с ней/помочь/;
- старший в беседе высказывает заведомо неверное мнение;
- преподаватель обещал автоматический зачет, а теперь отказывается от своих слов;
- Вы – судья международного трибунала, судящего 80 – летнего нациста, чьим преступлениям более 50 лет.

Напишите свой вариант ответа.

10. Добро многообразно. Поищите разные варианты “доброго поведения” в таких ситуациях:

- расстроенная/ный/ подруга/друг/ плачет/сильно огорчен/;
- Ваш начальник несправедливо сердится;
- Ваш приятель в компании беззастенчиво врет.

Напишите свои варианты поведения.

11. Заповедь “не сделай себе кумира” первоначально была направлена против языческих идолов. А в чем

нравственный вред любых кумиров? И не кумир ли сам Христос?

Обоснуйте свой ответ.

12. Записано: “Почитай отца твоего и мать твою”. А как быть, если поведение твоих родителей не заслуживает никакого почтения?

13. Записано: “Не убивай”. На кого, по вашему мнению, не распространяется эта норма:

- на комаров;
- на всех животных;
- на инопланетян;
- на врагов Отечества;
- на моих личных убийц.

Обоснуйте свой ответ.

14. Надеемся, Вы поддерживаете принцип “не убивай”. Исходя из каких мотивов нельзя убивать:

- потому что попадешь в тюрьму;
- потому что в ответ могут убить меня;
- потому что жизнь человека священна;
- потому что никакое преступление не стоит жизни;
- потому что я никого не могу воскресить.

Дайте ответ на каждое утверждение.

15. Записано: “не кради”. В законодательстве всех стран предусмотрены суровые кары за экономические преступления. Означает ли это, что в данных случаях выдерживается нравственная норма “не кради” и возможна ли данная норма в сфере бизнеса?

Обоснуйте свой ответ.

16. Раньше вору за любую кражу отрубали руку. Теперь за мелкие хищения дают маленькие наказания, за крупные - большие. Какой принцип воздаяния кажется Вам более справедливым с точки зрения нравственности и почему?

17. Если украл “по необходимости”, попользовался и вернул, считается ли это кражей?

Обоснуйте свой ответ с точки зрения нравственности.

18. Часто можно слышать выражение “ложь во благо”. Разделяете ли Вы эту точку зрения? Как это можно соотносить с заповедью “не произноси ложного свидетельства...”

Обоснуйте свой ответ.

19. Есть выражение “резать правду-матку” и “говорить всю правду в глаза”. Но известно, что такая правда часто бывает оскорбительной. Как сочетать правдивость и деликатность? Какая норма кажется вам наиболее важной?

Обоснуйте свой ответ.

20. Запрет на ложь – один из самых древних в истории культуры. Какую ложь Вы осудите в большей степени:

- утверждение обратного правде;
- рассказы, не связанные с действительностью;
- утаивание части правды;
- самообман;
- ложь во спасение;
- маленькая ложь для достижения большого блага;
- ложь для удовольствия лгать.

Обоснуйте свою точку зрения.

21. Условием моральной свободы является моральная вменяемость. Кого бы Вы сочли морально невменяемым субъектом:

- маленького ребенка;
- человека в сильном гневе;
- сумасшедшего;
- непроходимого дурака;
- человека, поставленного в безвыходное положение.

Обоснуйте свой ответ по каждому из предложенных вариантов.

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ И ЗАДАЧИ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ И ГРУППОВОЙ РАБОТЫ

Задание 1.

Вы пришли в гости, и вас знакомят с присутствующими там людьми. Вы - вошедшая Наталья. Вас встречает хозяйка дома. Теперь выберите из нижеследующих фраз те, которые по вашему мнению не соответствуют этикету:

- а) Позвольте представить вам мою новую подругу Наталью
- б) Позвольте представить вам моего мужа
- в) Позвольте представить вам мою подругу Наталью. Сергей.
- г) Знакомьтесь, это друг моего мужа Сергей. Наталья, моя подруга, хирург
- д) Позвольте представить вам моего отца
- е) Позвольте представить вам моего сына
- ж) Знакомьтесь: моя подруга Наталья, хирург
- з) Знакомьтесь: это мой близкий друг, известный композитор Игорь Крутой. Наталья, хирург
- и) Знакомьтесь.

Задание 2.

Вы пригласили в кафе девушку. Последовательно расскажите о Ваших действиях. Сыграйте сценку «В кафе».

Задание 3.

Вы подходите к компании ребят и девушек. Поздоровайтесь со всеми (роли: «герой», 6–7 ребят).

Задание 4.

Вы идете по улице с девушкой. Навстречу – Ваш приятель. Познакомьте их.

Задание 5.

Вы впервые привели свою девушку в дом. Познакомьте ее со своими родителями (роли: «герой», мама, папа, девушка).

Задание 6.

По улице идут две девушки и юноша. Где его место? Где ее место? (роли: юноша, девушка).

Задание 7.

Проанализируйте визитные карточки, имеющиеся у вас, с точки зрения правильности и корректности оформления.

Задание 8.

Оформите свою визитную карточку (семейную, рабочую, личную).

Задание 9.

Составьте письмо-благодарность, письмо-поздравление, письмо-приглашение и др. (тема, содержание и проблема по выбору).

Задание 10.

Тест «Телефонные разговоры»

Перед Вами 25 фраз, которые были сказаны служащими Вашей организации при беседе с Вашими клиентами. Оцените каждую из них. Если Вы считаете, что фраза производит на клиента положительное впечатление, пометьте ее знаком «+», а если отрицательное - знаком «-».

Опросник

«Доброе утро. Это коммерческий банк "Русь". У телефона Никитин Алексей Петрович. Чем я могу помочь Вам?»

«Извините, это не в моей компетенции. Вам нужно позвонить в отдел кредитов».

«Доброе утро, банк "Русь"».

«Заведующая вышла. Ей что-нибудь передать?»

«Спасибо за звонок. Звоните чаще!»

«Извините, я не работаю в этом отделе, поэтому ничем Вам помочь не могу».

«Доброе утро, отдел снабжения».

«Мне трудно сказать, почему наш сотрудник не позвонил Вам. Вы не пробовали позвонить ему еще раз?»

«Извините, что я заставил Вас ждать. Чем я могу помочь Вам?»

«Я понимаю Вас. Мне кажется, что кто-то из сотрудников допустил оплошность. Я постараюсь все проверить. Чем я еще могу помочь Вам?»

«Так, кого Вы ждете?»

«Михаил Иванович, извините, пожалуйста, за задержку документов. Постараюсь их выслать с оказией».

«Спасибо. При случае я позвоню Вам».

«Вы сомневаетесь в наших возможностях? Я понимаю. Жду Вашего звонка. Спасибо за звонок».

«Расскажите, как это случилось».

«Рад Вашему звонку. Как у Вас дела?»

«Да, это я. Хочу Вам сообщить неприятную информацию».

«Извините, пожалуйста. Я принимаю загородную телефонограмму. Можно, я перезвоню Вам через 10 минут?»

«К сожалению, Юрий Михайлович еще обедает».

«Спасибо за звонок. Такого человека, как Вы, мы готовы выслушать всегда».

«Извините за задержку. У нас все заняты, поэтому никто не берет трубку».

«Юрий Михайлович пошел к врачу. Должен вернуться к концу дня».

«Здравствуйте, банк "Русь", у телефона дежурный экспедитор Сергеев. Слушаю».

«Вы не правы. Однако что Вы скажете про акции нашего банка?»

«Извините. К сожалению, я должен идти по вызову. Давайте свяжемся завтра в 10 утра. Я Вам позвоню. Спасибо за звонок».

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАЧИ

Задача 1.

Вы обсуждаете с младшими руководителями своего подразделения вопрос, имеющий принципиальное значение. Тон разговора постоянно повышается. Появляется резкость в выражениях. На этом совещании находятся и несколько рядовых сотрудников. Что должен предпринять в этой ситуации старший руководитель?

Задача 2.

На сегодняшнее утро Вы для беседы вызвали подчиненного, который часто опаздывает на работу. Вы по стечению обстоятельств задержались дома и пришли на работу с опозданием. Подчиненный ждет Вас. Как Вы поведете себя?

Задача 3.

Вы принимаете работников по личному вопросу. К Вам стал часто приходить сотрудник, который подробно и долго излагает свое недовольство обслуживанием в столовой, приемом в медпункте, обращением вахтеров. С каждым его приходом Вы убеждаетесь, что человек повторяется, не беспокоясь о том, что отнимает у Вас время, задерживает других посетителей. Что бы Вы предприняли на месте руководителя?

Задача 4.

К Вам пришел рабочий с просьбой отпустить его с работы на день. Вы спрашиваете о цели. Оказывается, он хочет использовать этот день на поиски другого места работы. Его уход лишит ваш участок очень нужного и квалифицированного специалиста. Как бы Вы отреагировали на просьбу рабочего?

Задача 5.

Вас назначили начальником отстающего участка. Вы изучили сложившуюся здесь обстановку и решили провести собрание. Надо подготовиться к выступлению перед ним. Как

бы Вы построили свое выступление?

Задача 6.

Вы – руководитель семинара. Один из слушателей говорит: «Все, что Вы сейчас рассказывали, не имеет отношения к практике, оторвано от жизни». Вы говорите:

Задача 7.

Идет собрание... Слова одного из подчиненных явно приятны Вам. Он хвалит Ваши организаторские способности, хватку, умение воодушевлять людей и т.д. При этом он приводит конкретные примеры. Как Вы будете реагировать на это выступление в своем заключительном слове?

Задача 8.

Вы проводите производственное совещание. Один из присутствующих, инженер Костин, резко высказался против Вашего предложения, мотивируя свою точку зрения заботой об интересах коллектива. В душе Вы не уважаете этого человека, считаете его обыкновенным «критиканом», плохим работником. Как Вы будете реагировать на выступление инженера Костина?

Задача 9.

Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя?

Задача 10.

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику

несколько приятных слов. Наблюдая за партнером вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

Задача 11.

Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

Задача 12.

Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?

Задача 13.

У вас есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

Задача 14.

Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он

отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

Задача 15.

Во время делового взаимодействия с вами ваш сотрудник «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести. Ведь это подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

Задача 16.

Ваш заместитель, очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только план и прибыль. Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить стиль его взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?

ТЕМЫ ДОКЛАДОВ-ПРЕЗЕНТАЦИЙ

1. Семиотика этикета.
2. Принцип игры в этикете.
3. Дипломатический этикет: принципы и правила.
4. Воинский этикет.

5. Этикет в работе менеджера.
6. «Бусидо» - кодекс чести воина. Характеристика этикетных требований.
7. «Домострой» как этикетно-бытовой памятник и его роль в общественно-культурной жизни допетровской Руси.
8. «Юности честное зерцало»: предписания этикета петровской поры.
9. Понятие «галантный век»: нравы и этикет.
10. Викторианский этикет. Требования к леди и джентльмену.
11. «Письма к сыну» Честерфилда как памятник этикета.
12. Бальный этикет XVIII – XIX вв.
13. История и этикет карточных игр.
14. Дуэльный этикет на Западе и в России.
15. Значение салонов в общественной жизни России XIX столетия.
16. Становление и развитие общегражданского этикета в России: причины, основные направления, периоды.
17. Эволюция эталона женской красоты в европейском обществе (от античности до наших дней).
18. Эталон женской красоты на Востоке.
19. Культура общежития.
20. Современный мобильный этикет.
21. Этикет студента.
22. Этикет отдыха: курорт, пляж, кэмпинг, сафари.
23. Фэн-шуй как феномен повседневной бытовой культуры.
24. История традиций питания.
25. Обрядовое питание в православной культуре.
26. Халяль как феномен исламской культуры.
27. Кашрут как феномен иудейской культуры.
28. Французская культура питания и ее общемировое значение.

29. США: принципы и этикет питания.
30. Японская культура питания и этикет.
31. Этикет чайной церемонии в Англии.
32. Китайская и японская чайные церемонии: сравнительная характеристика.
33. Традиции чаепития в России.
34. История национальных алкогольных напитков: арманьяк, водка, кальвадос, коньяк, ром, sake.
35. Виды банкетов и принципы их организации.
36. Принципы и виды рассадки гостей за столом.
37. Приемы: виды и их организация.
38. Роль аперитива и дигестива в застольной культуре.
39. Принципы подачи и потребления закусочных блюд.
40. Принципы подачи и потребления рыбных блюд.
41. Принципы подачи и потребления мясных блюд.
42. Свадебный этикет.
43. Траурный этикет.
44. Этикет семейных праздников.
45. Имидж и этикет менеджера.
46. Этикет предпринимательства.
47. Принципы оформления офиса, кабинета, рабочего места и этикет.
48. Этикет делового общения.
49. Роль аксессуаров и украшений в облике деловой женщины.
50. История и виды мужского делового костюма.
51. Этика и этикет в работе руководителя.
52. Отношения «мужчина – женщина» на работе: требования служебного этикета.
53. Деловое письмо: язык и этикет.
54. Этикет бесед с посетителями, клиентами.
55. Этикет секретаря.
56. Этикет корпоративного отдыха. Корпоративные вечеринки.

57. Деловой стиль в одежде.
58. Сущность и функции дресс-кода в корпоративной культуре.
59. Речевой этикет в деловом общении.
60. Составляющие корпоративной культуры.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ И ОРГАНИЗАЦИИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Система высшего образования предполагает рациональное сочетание таких видов учебной деятельности как лекции, практические занятия, самостоятельная работа студентов, а также контроль полученных знаний.

Основной рекомендацией следует считать приобретение студентом желания освоить данную дисциплину. Преподаватель и студент должны решить эту проблему совместно. Желание может возникнуть тогда, когда выполняемая работа понятна и даёт конкретный результат. Этому может способствовать активность студента на аудиторных занятиях и регулярная самостоятельная работа, что в итоге даёт хорошие показатели на контрольных мероприятиях, а вместе с этим уверенность студента в своих возможностях.

Лекция представляет собой систематическое, последовательное изложение учебного материала. Это одна из важнейших форм учебного процесса и один из основных методов преподавания в вузе. На лекциях от студента требуется не просто внимание, но и самостоятельное оформление конспекта. Качественный конспект должен легко восприниматься зрительно, в его тексте следует соблюдать абзацы, выделять заголовки, пронумеровать формулы,

подчеркнуть термины. В качестве ценного совета рекомендуется записывать не каждое слово лектора (иначе можно потерять мысль и начать писать автоматически, не вникая в смысл), а постараться понять основную мысль лектора, а затем записать, используя понятные сокращения.

Практические занятия позволяют научиться применять теоретические знания, полученные на лекции, при решении конкретных задач. Чтобы наиболее рационально и полно использовать все возможности практических занятий, для подготовки к ним следует: разобрать лекцию по соответствующей теме, ознакомиться с соответствующим разделом учебника, проработать дополнительную литературу и источники, решить задачи и выполнить другие письменные задания.

Студенту не следует стремиться к механическому запоминанию методик, приведенных определений и положений, если требования прямо не указывают на это. Гораздо эффективнее понять их смысл, опираясь на лекционный материал и материал, содержащийся в рекомендованной литературе. Сказанное особенно эффективно, когда речь идет о требованиях типа «понимает», имеет представление».

Самостоятельная работа студентов способствует глубокому усвоению учебного материала и развитию навыков самоорганизации и самообразования. Самостоятельная работа предполагает следующие составляющие:

- работу с текстами: учебниками, справочниками, дополнительной литературой, в том числе с использованием материалов ЭИОС и ЭБС, а также проработку конспектов лекций;
- выполнение домашних заданий и подготовку к практическим занятиям;
- работу над темами для самостоятельного изучения;
- подготовку доклада-презентации;

– подготовку к зачету.

Кроме базовых учебников рекомендуется самостоятельно использовать имеющиеся в библиотеке учебно-методические пособия. Независимо от вида учебника, работа с ним должна происходить в течение всего семестра.

При ознакомлении с каким-либо разделом рекомендуется прочитать его целиком, стараясь уловить общую логику изложения темы. При повторном чтении хорошо акцентировать внимание на ключевых вопросах и основных положениях и формулах. Можно составить их краткий конспект.

Планирование времени на самостоятельную работу, необходимого на изучение настоящей дисциплины, студентам лучше всего осуществлять на весь семестр, предусматривая при этом регулярное повторение пройденного материала.

Материал, законспектированный на лекциях, необходимо регулярно дополнять сведениями из литературных источников, рекомендованных преподавателем. По каждой из тем для самостоятельного изучения первоначально следует прочитать рекомендованную литературу и при необходимости составить краткий конспект основных положений, терминов, сведений, требующих запоминания и являющихся основополагающими в этой теме и для освоения последующих разделов курса.

В рамках рабочей программы предусмотрены задания по работе над проблемными ситуациями. **Процедура работы с ситуацией** состоит в том, что студент, ознакомившись с описанием проблемы (случая), самостоятельно анализирует ситуацию, диагностирует проблему и представляет свои идеи и решения в процессе дискуссии с другими студентами. Если знакомство с задачей происходит прямо на занятии, то обычно для индивидуального анализа требуется от 10 до 30 минут в зависимости от объема материала. В ходе анализа ситуации студенты учатся действовать «в команде», проводить

многоаспектный анализ и принимать решения. Как правило, на рассмотрение ситуаций требуется от 30 минут до 2 часов учебного времени. Продолжительность занятий зависит от сложности ситуации и глубины знания студентов.

Выделяют следующие этапы работы с кейсом.

1. Подготовка кейса преподавателем. Работа по созданию кейса и вопросов для его анализа носит творческий характер. Она осуществляется за пределами аудитории и включает в себя научно-исследовательскую, методическую и конструирующую деятельность преподавателя.

2. Индивидуальная самостоятельная работа студентов с кейсом. В целом, работа студента с кейсом распадается на две фазы. Первая фаза представляет собой внеаудиторную работу, цель которой состоит в подготовке ко второй фазе - аудиторному анализу кейса.

3. Анализ практической ситуации в подгруппе (микрогруппе). Рассмотрение ситуаций может проводиться с разделением участников занятия на малые группы (по 4 - 8 человек). В случае малого количества обучаемых можно разбить присутствующих на пары. Количество людей варьируется в зависимости от масштабов и сложности ситуации, от ее новизны. Работа в микрогруппах занимает центральное место в кейс-методе, так как это самый эффективный метод изучения и обмена опытом.

4. Предварительное обсуждение ситуации в аудитории. Этот этап нужен для того, чтобы преподаватель убедился в хорошем усвоении материала обучаемыми и в правильном понимании всеми присутствующими проблем, поставленных в ситуации, так как студенты самостоятельно по кейсу изучают новый материал, необходимый для выполнения практического задания. Методы проверки могут быть традиционными (устный фронтальный опрос, взаимопроверка, ответ по карточкам и т.д.) и нетрадиционными (тестирование, рейтинг и т.д.).

5. Межгрупповая дискуссия. Этот этап проводится на основе сообщений подгрупп. Представители, делегированные каждой из подгрупп для презентации итогового материала, выступают со своим анализом и предполагаемыми решениями, а участники из других подгрупп выступают в роли оппонентов.

Преподаватель контролирует ситуацию и выполняет роль координатора и руководителя дискуссии, а при необходимости - оппонента и критика, активизируя и направляя дискуссию. Наиболее целесообразно организовать дискуссию между участниками анализа, поэтому можно «переадресовать» вопросы к другим обучаемым.

6. Подведение итогов. Оно осуществляется сначала желающими высказаться из аудитории, а затем самим преподавателем, ведущим занятие. Преподаватель дает оценку выводам подгрупп и отдельных участников, а также всему ходу дискуссии.

Работа над докладом. Доклад – вид внеаудиторной письменной учебной работы студента по определенной теме с последующим публичным сообщением, как правило, на студенческих научных конференциях. По своим целям и задачам подготовка доклада совпадает с целями и задачами подготовки реферата. Однако доклад в большей мере способствует формированию навыков исследовательской работы, приучает студента критически мыслить, делать самостоятельные выводы, выдвигать новые идеи и предложения. Тезисы доклада могут быть опубликованы в сборнике научно-исследовательских работ и стать первой научной публикацией студента. Небольшой по объему доклад может быть зачитан на рядовом семинарском занятии. Такой доклад называют сообщением. Доклад, сделанный на студенческой научно-практической конференции по результатам производственной и преддипломной практик, позволяет студенту провести апробацию основных положений

будущего дипломного проекта (работы).

Объем доклада может составлять 10-20 страниц машинописного текста. В числе общих требований к выполненной работе: актуальность выбранной темы; высокий теоретический уровень работы; комплексность исследования и проектирования (отражение научно-технических, организационных, социально-психологических и экономических факторов); логичность построения, убедительность аргументации, полнота и точность формулировок; реальность условий и данных, на базе которых осуществляется исследование и проектирование; тщательность, грамотность оформления текстовой и графической частей работы; практическая значимость результатов, обоснованность выводов и предложений. В общем случае студенческая работа может включать в себя следующие элементы:

- 1 титульный лист.
- 2 Оглавление (содержание).
- 3 Введение (предисловие).
- 4 Основной текст.
- 5 Заключение.
- 6 Список использованных источников (литература).
- 7 Приложения.

Для расширения знаний по дисциплине рекомендуется использовать Интернет-ресурсы: проводить поиск в различных системах, www.rambler.ru, www.yandex.ru, и использовать материалы сайтов, рекомендованных преподавателем.

Степень усвоения материала проверяется следующими видами контроля:

- текущий (контрольные работы);
- промежуточный (зачет).

На промежуточной аттестации проводится письменный опрос. Студенты отвечают на теоретический вопрос, который оценивается по 5-балльной системе.

Зачет– форма проверки знаний и навыков, полученных на лекционных и практических занятиях. Для успешной сдачи зачета необходимо выполнить следующие рекомендации – готовиться к зачету следует систематически, в течение всего семестра.

При подготовке к зачету необходимо пользоваться не только рекомендованным источником по теоретическому материалу, но и сведениями из дополнительной литературы, результатами самостоятельного изучения, сведениями, полученными из ранее освоенных дисциплин.

Оценка успеваемости студентов проводится с использованием модульно-рейтинговой системы, позволяющей учесть качество работы в течение семестра, а также оценки, полученные студентом на зачете. Максимальный накопленный балл, который может быть достигнут студентом по дисциплине (включая зачет), составляет 100 баллов.

Итоговая (рейтинговая) система оценивания.

Итоговые показатели усвоения дисциплины являются результатом оценки зачета и выражаются в баллах, которые характеризуют степень усвоения знаний по учебной дисциплине.

свыше 85 баллов	Отлично
свыше 75 баллов	Хорошо
свыше 50 баллов	Удовлетворительно
ниже 50 баллов	Неудовлетворительно

Результаты оценки качества освоения дисциплины студентами отражены

в интегральных рейтинговых показателях, которые формируются на основе суммирования:

- оценки за посещаемость учебных занятий (35 баллов);
- оценки качества работы студента в семестре (40);

- оценки, полученной на промежуточной аттестации (зачете) (30).

Рейтинговый показатель 100 – это полное усвоение знаний по учебной дисциплине, соответствующее требованиям учебной программы, активная работа студента на занятиях, качественное и самостоятельное выполнение творческих заданий. Каждый из видов работы студентов оценивается в баллах, при этом стоит учесть, что посещаемость занятий максимально может принести студенту только 35 баллов. Остальные баллы могут быть заработаны за счет активности студента на занятиях. Текущий рейтинг по занятиям отмечается в журнале преподавателем.

ГЛОССАРИЙ

Авторитет – это духовная власть над сознанием людей, которой обладают лица и организации в силу присущих или приписываемых им моральных достоинств.

Аксессуары. К аксессуарам в деловом мире относятся: часы наручные, запонки, ремень, мобильный телефон, ручка, визитница, записные книжки, очки, портфель, бумажник, зонт. Их роль состоит в том, что они подчеркивают индивидуальность. Аксессуары свидетельствуют о вкусе их хозяина и его общественном положении, которое он занимает или на которое претендует. Поэтому они называются статусными. Лучше вообще не иметь какого-либо аксессуара, чем иметь, но низкого качества.

Банкет – вид приемов с рассадкой.

Банкет-фуршет. Банкет-коктейль. Виды приема без рассадки. Эти виды приемов во многом аналогичны приемам «Фуршет» и «Коктейль» (см. Фуршет, Коктейль), но существуют различия:

Банкет-чай. Вид приема с рассадкой. Начало приема 16-18 часов. Продолжительность не более 2-х часов. Число

участников 4- 40 человек, преимущественно женщины. На таком приеме гости обычно располагаются за круглыми или овальными столами в креслах или на диванах. Создается обстановка уютного салона, максимального комфорта. В аванзале подготавливается аперитив, легкая закуска (канапе, орешки, маслины, фрукты). На банкетных столах стоят карточки с именами гостей и меню, предполагающее выбор одного из блюд. Спиртные напитки подаются в графинчиках, а не в бутылках. Шампанское подают в обнос. Прохладительные напитки на банкетах такого рода не подают.

Барбекю. Это вид официального приема без рассадки (см. Приемы). Иногда этот прием называют Garden Party, т.к. он действительно может проводиться в саду загородного дома или на лужайке в летнее время днем. Продолжительность 1,5-2 часа. Светские приемы проводят и вечером. Приемы, которые используются на данном приеме, присущи «Фуршету» и «Коктейлю». Официанты подают на подносах холодные закуски, а на фуршетные столы подают жаренные на вертеле или на решетке мясо и рыбу, шашлык, овощи и соусы к ним. Мясо и рыбу жарят на открытом воздухе. Напитки: соки, минеральная и фруктовая вода, вино. Десерт: мороженое, фрукты, шампанское, кофе. Для использованной посуды предусмотрены специальные столики. Одноразовую (бумажную или пластиковую) посуду используют только на внутрифирменных мероприятиях (Companу Party), тогда для использованной посуды предусмотрены урны.

Букет. Цветы являются одним из самых лучших и универсальных подарков, который можно преподнести родным и близким, друзьям и деловым партнерам. Цветы прекрасно дополняют и основной подарок. В зависимости от того, кому предназначается букет, подбирают определенный вид цветов. Решающими факторами при выборе букета являются: пол, возраст, социальный статус, а также характер

человека, которому преподносят букет. При составлении букета следует учитывать следующее: мужчинам дарят цветы одного сорта, крупные и с длинными стеблями. Классический вариант: белые и красные розы; женщинам предпочтительнее дарить яркие, ажурные композиции; - девушкам преподносят полураскрывшиеся розы или розы в бутонах; для детей хороши воздушные букеты разных цветов и окраски; в День Победы и День защитника Отечества - красные и белые гвоздики; если человека провожают на пенсию, то букет для него komponуют из цветов красных тонов, символизирующих жизнь; приглашая девушку в ресторан, уместно преподнести ей какой-нибудь экзотический цветок (например, орхидею).

Вежливость – моральное качество, характеризующее поведение человека, для которого уважение к людям стало повседневной нормой поведения и привычным. **В.** – форма культурного поведения человека, для которого уважение к людям стало привычным способом общения.

Визит. Нанося деловой визит, следует помнить, что Вы вторгаетесь в чужое личное пространство. Поэтому постарайтесь создать у Хозяина кабинета чувство собственной значимости. Существуют общий порядок для посетителей:

Визитная карточка – одна из составляющих имиджа фирмы и личного имиджа ее владельца. Она является не только выражением индивидуального стиля и вкуса человека, но фирменного стиля компании. Обычная визитная карточка представляет собой кусок плотной бумаги (150-300 гр./кв.м) с гладкой или текстурной поверхностью. Размер визитной карточки может незначительно отличаться в разных странах: российский стандарт карточки – 50x90 мм, европейский – 55x85 мм, американский – 51x89 мм. Лучше не выбиваться из стандартных размеров карточек, т.к. это создает дополнительные неудобства тому, кому вы ее вручили. Стандартные альбомы и футляры для визиток предназначены для визитных карточек стандартного же размера. Солидная

визитная карточка изготавливается на качественной, дорогой бумаге. Цвет бумаги светлый – белый, сероватый, сливочный, кремовый. Не следует делать визитки на цветной или блестящей бумаге, наносите информацию краской темных цветов (не золотые, не блестящие). Старайтесь придерживаться правила: не более 3 цветов на визитке, лучше 1-2. Дополнительный цвет может быть использован только в логотипе вашей Компании. **Надписи на визитных карточках.** Визитная карточка – это не только ваше «лицо», но и средство передачи необходимой информации посредством специальной международной символики, опять же пришедшей к нам из французского языка. Специальные обозначения пишутся на оборотной стороне визитной карточки в левом нижнем углу карандашом. **P.P. (pour presentation)** – «для представления». Эту надпись делают с целью знакомства, рекомендации. Визитку с такой пометкой вкладывают в конверт с рекомендательным письмом. **P.F.C. (pour faire connaissance)** – «по поводу знакомства». Выражение удовлетворения знакомством. Визитку с такой надписью можно послать после уже состоявшейся встречи с партнером, и это будет свидетельствовать о заинтересованности во встрече и серьезном отношении к партнеру. **P.F. (pour fete)** – «к празднику». Визитная карточка с этой надписью может дополнить подарок, букет цветов, образец продукции, которые вы отправляете по случаю какого-нибудь праздника в деловой или в светской жизни. В том случае, если ваши отношения строго официальные, она может заменить поздравительную открытку. **P.R. (pour remercier)** – «с благодарностью». Визитка с этой надписью может заменить благодарственное письмо после получения подарков, цветов, рекламных материалов, оказания каких-либо услуг, а также после посещения приема. **P.C. (pour condoleances)** – «соболезнования». Такую визитную карточку можно отправить вместе с цветами, денежным вкладом или вместо

письма по случаю смерти кого-либо из партнеров, его родственника или сотрудника, а также по поводу национального траура и других трагических событий. **P.R.V. (pour rendre visite)** - визитку с такой надписью вы вкладываете в конверт с ответом на приглашение, подтверждая, что оно принято, и вы готовы к визиту. Это международная символика, которая понимается во всех странах мира. Визитные карточки с буквами **P.R.**, **P.P.C.** принято оставлять без ответа. В ответ на визитки с сокращениями **P.C.**, **P.F.C.** посылают свою визитку с буквами **P.R.** Кроме того, на визитной карточке могут быть сделаны и другие надписи, но обязательно в третьем лице, например, «Благодарит за поздравление», «С наилучшими пожеланиями», «Поздравляет с юбилеем» и т.д.

Воротник-стойка («бабочка»), классический тип ворота сорочки для торжественных ситуаций, с отгибающимися уголками, в сочетании с галстуком-бабочкой дополняет фрак, смокинг, визитку.

Воротник-стойка («мандарин»), классический воротник-стойка с прямоугольными концами, низкий и неширокий. Пуговицы сорочки спрятаны под планку с вышивкой в тон основной ткани. Дополняет исключительно френч.

Галстук - это одна из немногих деталей гардероба, которая в один момент может преобразить человека, как в положительном смысле, так и в отрицательном. Поэтому лучше не экономить. Традиционно лучшими считаются галстуки, сделанные в Европе.

Деликатность – умение тонко чувствовать и реагировать на состояние, когда другой человек оказался в затруднительном положении.

Деловая беседа – встреча, предполагающая обмен мнениями, информацией, предположениями. В отличие от переговоров беседа обычно не предполагает достижения

договорённости .

Деловой протокол - это система правил поведения, правил этикета, установленных для данной профессиональной сферы.

Деловой этикет – результат длительного отбора правил и форм наиболее целесообразного поведения, которое способствует успеху в деловых отношениях. Любой предприниматель, бизнесмен, менеджер в процессе своей деятельности должен соблюдать не только общечеловеческий этический кодекс, но и следовать этикету делового человека. Это значит, что он умеет обращаться к людям, их представлять и приветствовать; знает, как одеться для разных случаев, как устраивать приемы, вести беседу или переписку, как отвечать на комплименты или критику; ведет себя уверенно и вежливо в сложных ситуациях, способен иметь дело с людьми из разных стран и различных культур и вести себя так, чтобы случайно не обидеть их. Люди судят о нас по нашим деловым манерам. Плохие манеры или незнание этикета могут пустить под откос многообещающую карьеру и расстроить самые серьезные бизнес-планы.

Дипломатический этикет – правила поведения дипломатов и других официальных лиц при контактах друг с другом на различных дипломатических приемах, визитах, переговорах.

Дискредитация (франц. Discrediter – подрывать доверие), умышленные действия, направленные на подрыв авторитета, имиджа и доверия.

Дифирамб (греч. dithyrambos), 1. Жанр античной лирики; 2. Преувеличенная, неумеренно восторженная похвала.

Диффамация (лат. diffamo – порочу), (сер. XIX в.), публичное распространение мнимых и действительных сведений, дискредитирующих какое-л. лицо или организацию.

Дресс-код. Свод правил и рекомендаций о том, как

сотрудникам компании следует выглядеть в конкретных ситуациях делового общения. Внешний вид каждого сотрудника свидетельствует об уровне деловой культуры, надежности и стабильности фирмы. Разработкой дресс-кода занимаются HR-менеджер, специалист по деловому протоколу и стилист. Утвержденный руководителем документ является приложением к функциональным обязанностям. Он доводится до сведения всех сотрудников и подписывается ими. Нарушение дресс-кода рассматривается как нанесение морального ущерба фирме. Но дресс-код это не униформа, он не исключает индивидуальности в одежде и не препятствует творческому отношению к своей внешности.

Жесты. Во всем мире основные коммуникационные жесты не отличаются друг от друга. Когда люди счастливы, они улыбаются, когда они печальны - они хмурятся, когда сердятся - у них сердитый взгляд. Кивание головой почти во всем мире обозначает, "да" или утверждение. Покачивание головой для обозначения отрицания или несогласия является также универсальным (за исключением некоторых стран). В то же время как вербальные языки отличаются друг от друга в зависимости от типа культур, так и невербальный язык одной нации отличается от невербального языка другой нации. Один жест может быть общепризнанным и иметь четкую интерпретацию у одной нации, у другой нации он может не иметь никакого обозначения, или иметь совершенно противоположное значение. Поэтому важно знать значения жестов и применять их осмотрительно в присутствии представителей других культур.

Имидж (image) - английское слово, переводимое как «образ». Имидж есть у всех: у политического деятеля и школьного учителя, у бизнесмена и уличной торговки, у топ-модели и бомжа. С имиджем рождаются, но, несомненно, удачный имидж приобретают, усердно работая над ним и непрерывно шлифуя. Хорошо продуманный имидж работает

на вас и помогает вам успешно шествовать по жизни. И наоборот, образ неудачника может разрушить все замыслы. Имидж не равен внешнему виду. Прическа, одежда, аксессуары, макияж, взгляд, голос, манеры, стиль общения, любимые книги, фильмы, музыкальные произведения, напитки, духи - все это имидж. Физический имидж - здоровье, стиль одежды, прически и макияжа. Психологический имидж - характер, темперамент, внутренний мир. Социальный имидж - роль в обществе, поведение и коммуникативные особенности. Эти направления переплетаются и образуют единое целое.

Коктейль. Вид приема без рассадки. Продолжительность 1-1,5 часа, рассчитан на меньшее число гостей, чем Фуршет. Обычно помещение более просторное, большее число официантов, но минимум посуды. Напитки и закуски на подносах подают официанты. Угощение подают с приходом первого гостя и до ухода последнего.

Комильфо (франц. *comme il faut* – букв. как должно), приличное, принятое в высшем свете.

Компрометация (франц. *compromettre* – подрывать репутацию), оглашение сведений, порочащих кого-либо, подрывающих доверие к кому-либо в коллективе, обществе.

Кросс-культурные отношения. Предпринимательство выходит далеко за национальные рамки, вовлекая в свою орбиту все большее число людей с различным культурным кругозором. В результате культурные различия начинают играть в организациях возрастающую роль и сильнее воздействовать на предельную эффективность деловой деятельности. Отсюда и возникают кросс-культурные проблемы в международном бизнесе - противоречия при работе в новых социальных и культурных условиях, обусловленные различиями в стереотипах мышления между отдельными группами людей. Формирование человеческого мышления происходит под воздействием знаний, веры, искусства, морали, законов, обычаев и любых других

способностей и привычек, приобретенных обществом в процессе своего развития. В международном бизнесе факторы культурной среды создают самые большие сложности. Именно поэтому корректная оценка различий национальных культур и адекватный их учет становятся все более и более важными.

Маленькое черное платье. Его создала Коко Шанель. Оно представляло собой платье из черного крепдешина длиной до колена (!) с небольшим полукруглым вырезом и с узкими рукавами. Шанель сказала, что в гардеробе каждой женщины должно быть одно маленькое черное платье, которое она сможет надеть в любой момент своей жизни, и при этом выглядеть свежо и актуально. Это платье — сама элегантность, его можно дополнить абсолютно любыми аксессуарами и выглядеть в нем всегда безупречно.

Мобильный телефон. На совещаниях, переговорах, важных встречах необходимо отключать звонок. Если вы ждете действительно важного звонка, предупредите об этом всех присутствующих. Когда вам позвонят, извинитесь и выйдите из помещения (если вы не являетесь хозяином кабинета), разговаривайте, не привлекая внимание, тихо, спокойно. Если вы сами ведете совещание, и вам поступил очень важный звонок, извинитесь и, оставаясь на месте, говорите коротко и негромко. Старайтесь избегать таких ситуаций, чтобы не поощрять других сотрудников к подобному. Не пользуйтесь мобильной связью совсем: в больницах, на погребениях, в церкви, на лекциях, на приеме у врача, в музеях, театрах, кино, на концертах.

Мобильный этикет — правила использования мобильного телефона в общественных местах.

Моветон (франц. *mauvais ton*), дурной тон; невоспитанность.

Монограмма (греч. *monos* — один и *грамма* — буква), начальные буквы имени, написанные сплетенными, так что составляют как бы одну букву; знак из букв в один почерк.

Несессер (франц. *écessaire* – необходимый), футляр, чемоданчик, шкатулка с набором туалетных, бритвенных, маникюрных и пр. принадлежностей.

От кутюр (франц. *haute couture* < *haute* высокий, совершенный + *couture* шитье, швейное дело), эксклюзивная и очень дорогая одежда.

Нормы социальные — принятые в данном обществе или группе правила поведения, регулирующие взаимоотношения людей.

Общегражданский этикет – совокупность правил, традиций и условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом.

Общение – это форма деятельности, осуществляемая между людьми, их равными партнёрами, приводящая к возникновению психического климата, проявляющегося в обмене информацией, взаимодействии, взаимопереживании и взаимопонимании.

Переговоры – встреча, цель которой, прежде всего в том, чтобы, обсудив партнёром проблему представляющую интерес, найти взаимовыгодное решение (достичь договорённости). Это решение оформляется в виде договора или соглашения, где предусмотрены взаимные обязательства сторон.

Пижон (франц. *pigeon* – голубь), пустой франтоватый молодой человек.

Подарок – это знак внимания, любви и уважения. Кому бы ни предназначался он, в подарке всегда отражается образ, характер и отношение дарителя. Мы вручаем не только подарок, но и частицу себя, своих мыслей, идеалов. **Упаковка подарка**. И в светской, и в деловой жизни подарок традиционно принято вручать в упаковке. Это придает подарку больше прелести, очарования. Эффектная упаковка часто производит гораздо большее впечатление, нежели подарок. Кроме того, если вы не очень хотите обнародовать

свой подарок, который выражает ваши отношения с получателем, упаковка в этом поможет. Вручение подарка без упаковки – демонстрация пренебрежения и неуважения. **Запрещенные подарки.** Неправильный выбор подарка может испортить настроение одариваемому, а, следовательно, и весь праздник будет этим омрачен. В деловом мире это грозит разладу в партнерстве, расторжению или не подписанию контрактов. К запрещенным видам подарков в бизнес контексте относятся: - предметы туалета и одежды, - украшения, - парфюмерия и косметика, - животные, - изделия с религиозными атрибутами, религиозными изображениями, - подарки с изображениями обнаженных людей.

Придворный этикет – строго регламентированный порядок и формы обхождения, установленные при дворах монархов.

Приемы – это собрания приглашенных лиц, где гостям предлагаются угощения и создаются условия для общения: установления знакомств, поддержания и развития контактов, отдыха, отправления ритуалов, осуществления церемоний. Разновидностями приема «Коктейль» являются «**Бокал вина**», «**Бокал шампанского**». Бокал вина – начало в 17-18 часов или в 12. Из напитков подают только вина и прохладительные напитки. Десерт: фрукты, мороженое, кофе. Бокал шампанского – начало в 17-18 часов. Напитки: соки, шампанское, закуски: только сочетаемые с ними. Десерт: кондитерские изделия, конфеты, шоколад.

Резюме (франц. resume, от resumer – излагать вкратце), 1) сжатое изложение сути речи, книги, статьи; 2) краткая письменная презентация работодателю.

Реноме (франц. renomnee), мнение, установившееся о ком-либо, репутация.

Сетикет – совокупность правил поведения и обхождения, принятых при использовании компьютерных

сетей.

Скромность – умение сопоставить свою самооценку с оценкой окружающих людей, уважение к принятым в обществе нормам морали и нравственности, готовность признавать и уважать достоинства других людей.

Смокинг предназначен для торжественных приемов. Это пиджак с атласным воротником и брюки с атласными лампасами. Появился он в Англии как клубный костюм. С атласного воротника и лацканов пепел легко скользит и не задерживается. Есть версия, что в таком костюме (for smoking) в 80-х годах XIX века появлялся английский премьер-министр Бенджамин Дизраэли. В 1886 г. такой наряд стал надевать американский табачный магнат Пьер Лориллард, который являлся владельцем Tuxedo Club в Tuxedo Junction (пригороде Нью-Йорка); так возник американский вариант названия смокинга – таксидо (tuxedo). Классический цвет смокинга – черный или белый с кремовым отливом. Лакированные туфли надевают только к смокингу и фраку. К остальным костюмам надевают кожаные туфли, которые должны быть хорошо начищены.

Современный этикет – регламентирует поведение людей в быту и на службе, в общественных местах и на улице, в гостях и на различного рода официальных мероприятиях - приемах, церемониях, переговорах.

Тактичность – способность человека находить форму общения с другими людьми в зависимости от конкретных обстоятельств.

Траур. Похороны, в первую очередь, сугубо семейное событие, которое накладывает определённые обязанности, прежде всего, на родственников умершего. Если усопший перед смертью высказывал какие-либо пожелания по поводу своих похорон, то их, согласно этической традиции, следует непременно исполнить. Близким родственникам и друзьям сообщают о смерти лично или посредством телеграммы.

Родственники должны заранее оповестить коллег по работе о том, будут ли организованы похороны с участием широкого круга людей или же только родных. Если организаторы похорон выразили пожелание видеть на церемонии погребения только близких родственников, то коллегам по работе уместно послать родным покойного письмо или открытку со словами соболезнования. Традиционными для Европы траурными цветами являются черный и гамма оттенков серой палитры. Тем не менее, не возбраняется посещение траурных мероприятий в темно-коричневом или темно- синем костюме. На похоронах не приветствуется одежда вызывающего фасона или яркой расцветки, так как в подобном усматривается неуважение к усопшему и оскорбление его родственников.

Фуршет. В переводе с французского (fourchette) означает «на вилку», т.к. вилка – основной прибор на таком приеме. Вид приема без рассадки. Наиболее популярный у деловых людей. Начало обычно в 17-18 часов, продолжительность 1-1,5 часа. Преимущество – без рассадки, следовательно, на небольшой площади можно принять в 4 раза больше гостей, чем на приеме с рассадкой. Гости сами выбирают себе место, имеют возможность подойти к нужному человеку, пообщаться с большим количеством людей и установить деловые контакты. Для организаторов важно то, что затраты на одного участника меньше.

Фрак (нем. Frack, фр. frac), мужской вечерний костюм особого покроя – короткий спереди и с длинными узкими фалдами сзади.

Франт (польск. frat, от нем. Freud – друг), человек, любящий наряжаться, щеголь.

Церемониал. От латин. Saeremonia - букв. почтение, благоговение. Торжественное совершение чего-либо, обряд по установленным правилам. Под церемониалом понимают порядок совершения церемоний, установленных для

торжественного случая, например, Церемониал коронавания, погребения, венчания коронованных особ, инаугурация и т. п. В странах Востока церемониал охватывает приветствия, формы обращения, формы одежды, религиозные и общественные нормы. В Китае существуют центральные департаменты этикета и религиозных обрядов. Одно из 8 министерств в старой Японии заведовало "общественным порядком, обычаями, этикетом, богослужбными обрядами и церемониями как по отношению к живым, так и по отношению к мертвым".

Щетина. В деловом мире, если мужчина не носит бороду и усы, он должен быть гладко выбрит. Модная еще недавно «трехдневная» щетина в бизнес среде неприемлема.

Этика – наука о морали, об отношениях, складывающихся между людьми, и об их обязанностях, вытекающих из этих отношений.

Этикет – совокупность правил поведения, касающихся внешнего проявления отношения к людям.

Этикет. От франц. Etiquette – этикетка, надпись. Это нормы и правила, отражающие представления о должном поведении людей в обществе. Нормы эти, в отличие от норм морали, являются условными, они носят характер неписаного соглашения о том, что в поведении людей считается общепринятым, а что нет. Каждый человек должен не только знать и соблюдать основные правила этикета, но и понимать необходимость определенных норм взаимоотношений. Умение правильно вести себя в обществе имеет большое значение: оно облегчает установление контактов, способствует достижению взаимопонимания, создает добрые взаимоотношения.

Этикетная ситуация, любая ситуация общения, участники которой различаются по своим социальным признакам (пол, возраст, социальное положение, сословный статус, степень родства и т. д.).

Язык жестов, телодвижений. Человек передает

информацию не только с помощью слов (вербально), но и при помощи жестов, мимики, позы, взгляда, внешнего вида, дистанции при разговоре, украшений – то есть при помощи невербальных сигналов. Доказано, что большую часть информации о человеке (порядка 55 %) мы получаем именно из невербальных источников, 38% информации передается вокально (тоном голоса, ударением и способом произнесения звуков), а вербально воспринимается лишь 7 % всей информации.

Язык тела – такой же язык, как и любой другой, он состоит из слов. Эти слова являются сигналами тела. Необходимо научиться управлять своим телом, тогда информация, передаваемая голосом, будет восприниматься однозначно. Исследования показали, что за столом переговоров 60-80%% информации передается с помощью языка телодвижений.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Кибанов, А.Я. Этика деловых отношений [Текст]: учебник / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова; под ред. А.Я. Кибанова. - 2-е изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013 – 383 с. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=405582>
2. Кибанов, А.Я. Этика деловых отношений [Текст]: учебник / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова. - М.: ИНФРА-М, 2006. – 368 с.
3. Мосеев, Р.Н. Международные этические нормы и психология делового общения [Текст] / Р.Н. Мосеев. – Воронеж, 2001. – 202 с.
4. Сабат, Э.М. Бизнес-этикет [Текст] / Э.М. Сабат. – М., 1998. – 240 с.
5. Кузнецов, И.Н. Деловой этикет «От А до Я» [Текст] / И.Н. Кузнецов. – М.: Альфа-Пресс, 2007. – 344 с.

6. Богушева, В.И. Бары и рестораны. Искусство обслуживания [Текст] / В.И. Богушева. – Ростов на Дону, 1999. – 209 с.
7. Колтунова, М.В. Деловое письмо. Что нужно знать составителю [Текст] / М.В. Колтунова. – М., 1998. – 112 с.
8. Криксунова, И. Создай свой имидж [Текст] / И. Криксунова. – СПб.: Лань, 1997. – 315 с.
9. Курбатов, В.И. Стратегия делового успеха [Текст] / учеб. пособие для студентов вузов / В.И. Курбатов. – Ростов-на-Дону: Феникс, 1995. – 416 с.
10. Современный этикет и русские традиции / В.Ф. Андреев. – М.: Вече, 2005. – 400 с.
11. Архангельская, М.Д. Бизнес-этикет или игра по правилам [Текст] / М.Д. Архангельская. – М.: Эксмо, 2004. – 88 с.
12. Деловой этикет [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.delovoi-etiket.ru/>

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	1
Содержание дисциплины «Этикет»	4
Темы практических занятий.....	7
Вопросы к зачету	7
Вопросы для самостоятельного изучения	11
Практические задания и задачи для самостоятельной и групповой работы	16
Темы докладов-презентаций.....	22
Методические рекомендации по изучению дисциплины и организации самостоятельной работы студентов.....	25
Глоссарий.....	32
Библиографический список.....	46

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по дисциплине «Этикет»
для бакалавров всех направлений подготовки ВГТУ
очной и заочной форм обучения

Составители
Сухоруких Ирина Александровна
Пасынкова Ирина Вячеславовна

В авторской редакции

Подписано к изданию 12.04.2016
Уч.-изд. л. 3,0.

ФГБОУ ВО «Воронежский государственный технический
университет»
394026 Воронеж, Московский просп., 14