

*Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования «Северо-Осетинский государственный университет
имени Коста Левановича Хетагурова»*

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«Деловая этика в международном бизнесе»**

Направление/специальность - 38.03.01. Экономика

Профиль – Мировая экономика

Квалификация (степень) выпускника –

Форма обучения – очная

Год начала подготовки - 2024

Утверждена в составе ОПОП.

Составители: канд.экон.наук, доцент Лазаров Б.А.

Владикавказ

2024

1. Структура и общая трудоемкость дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачётные единицы. (108 час.).

	Очная Форма обучения
Курс	4
Семестр	7
Лекции	18
Практические занятия	18
Лабораторные занятия	-
Консультации	
Итого аудиторных занятий	36
Самостоятельная работа	72
Курсовая работа	-
Зачет	+
Экзамен	-
Общее количество часов	108 час.

2. Цели освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Деловая этика» является получение студентами теоретических знаний и практических навыков основ деловой этики, изучение этических основ поведения в организации, формирование у студентов соответствующих психологических и нравственных качеств как необходимых условий деловой деятельности.

Основные задачи дисциплины направлены на:

- выработку у студентов этических и эстетических навыков, необходимых для современного руководителя;
- мотивирование студентов на получение широкого круга знаний по вопросам деловой этики, психологии, эстетики руководства;
- рассмотрение особенностей публичных выступлений и этики деловых встреч, проведения семинаров и презентаций;
- получение студентами знаний о правилах поведения и общения в коллективе.

3. Место дисциплины в структуре ОПОП:

Дисциплина «Деловая этика» относится к дисциплинам Блок 1. Дисциплины (модули). Часть, формируемая участниками образовательных отношений. Б1.В.04.03.05.

4. Требования к результатам освоения дисциплины

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями (результатами освоения образовательной программы):

Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации (УК-4);

Способен производить деловую коммуникацию и анализировать информацию на иностранном языке по вопросам организации внешнеэкономической деятельности (ПК-4).

Взаимосвязь планируемых результатов обучения по дисциплине с формируемыми компетенциями ОПОП:

Компетенции	
-------------	--

Код	Формулировка	Планируемые результаты обучения, соответствующие формируемым компетенциям ОПОП		
		Знать:	Уметь	Владеть:
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации	коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами	Использовать диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах	навыком ведения деловой переписки на государственном языке РФ
ПК-4	Способен производить деловую коммуникацию и анализировать информацию на иностранном языке по вопросам организации внешнеэкономической деятельности	специфику деловых отношений; понимать основные формы делового общения; национальные особенности деловой этики с иностранными партнерами.	применять понятийно-категориальный аппарат делового общения в профессиональной деятельности; применять методы и средства познания для интеллектуального развития, повышения культурного уровня, профессиональной компетентности.	навыками публичной речи, аргументации, ведения дискуссии; навыками литературной и деловой письменной и устной речи, навыками публичной и научной речи.

При проведении учебных занятий обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

5. Содержание и учебно-методическая карта дисциплины

Таблица 5.1

Номер недел и	Наименование тем (вопросов), изучаемых по данной дисциплине	Занятия		Самостоятельная работа студентов		Формы контроля	Литература
		л	пр	Содержание	Часы		
1	Роль протокола и этикета в	2	2	Этикет деловых отношений внутри	8	Тестирование, опрос,	1-7, рекомендуемы

	современном мире			организации. Этикет и этика.		доклады, выступления, презентация	е интернет адреса
2	Стиль и имидж делового человека	2	2	Одежда для деловых приемов. Типичные ошибки при выборе деловой одежды, способы их предотвращения.	8	Тестирование, опрос, доклады, выступления, презентация	1-7, рекомендуемые интернет адреса
3	Этикет делового общения и общепринятые правила поведения	2	2	Протокольное использование визитных карточек.	8	Опрос, доклады, выступления, презентация	1-7, рекомендуемые интернет адреса
4	Деловая переписка	2	2	Современные тенденции в сфере деловой переписки (факс, электронное письмо). Международные стандарты по оформлению документов.	8	Опрос, доклады, выступления, презентация вопросы в рубежном тесте	1-7, рекомендуемые интернет адреса
5	Этикет делового телефонного разговора	2	2	Деловой этикет исходящих (активных) телефонных звонков. Типичные ошибки при деловых телефонных разговорах, способы их предотвращения.	8	Опрос, доклады, выступления, презентация вопросы в рубежном тесте	1-7, рекомендуемые интернет адреса
6	Деловые приемы	2	2	Протокольное старшинство и рассадка. Принципы рассадки и возможные варианты. Деловой этикет и поведение за столом во время делового приема.	8	Деловая игра Опрос, доклады, выступления, презентация вопросы в рубежном тесте	1-7, рекомендуемые интернет адреса
7	Сувениры и подарки в протокольной практике	2	2	Протокол вручения подарка. Национальные особенности при выборе и дарении подарка.	8	Ситуационные кейсы Опрос, доклады, выступления, презентация вопросы в рубежном тесте	1-7, рекомендуемые интернет адреса
8	Этикет индивидуального рабочего места	2	2	Влияние организации служебных помещений и рабочих мест на этику деловых отношений.	8	Опрос, доклады, выступления	1-7, рекомендуемые интернет адреса

						я, презентация вопросы в рубежном тесте	
9	Основные нормы и стандарты делового протокола в России	2	2	Рефераты Эссе	8	Доклады, выступлени я, презентация	1-7, рекомендуемы е интернет адреса
	ИТОГО	18	18		72		

Примечания:

– Все виды учебной работы могут проводиться дистанционно на основании локальных нормативных актов.

– В целях реализации индивидуального подхода к обучению студентов, осуществляющих учебный процесс по индивидуальной траектории в рамках индивидуального рабочего плана, изучение данной дисциплины может осуществляться через индивидуальные консультации преподавателя очно, в часы консультаций, по электронной почте и с использованием платформ дистанционного обучения.

6. Образовательные технологии

В соответствии с государственными образовательными стандартами высшего образования реализация учебного процесса должна предусматривать проведение занятий в интерактивных и активных формах. Внедрение этих форм обучения – одно из важнейших направлений совершенствования подготовки студентов в современном вузе. Цель – повышение эффективности образовательного процесса, достижение всеми обучающимися высоких результатов обучения.

Интерактивные формы проведения занятий предполагают обучение в сотрудничестве. Все участники образовательного процесса (преподаватель и студенты) взаимодействуют друг с другом, обмениваются информацией, совместно решают проблемы, моделируют ситуации. Суть использования активных и интерактивных форм проведения состоит в погружении студентов в реальную атмосферу делового сотрудничества по разрешению проблем, оптимальную для выработки навыков и качеств будущего специалиста.

Для решения воспитательных и учебных задач преподавателем могут быть использованы следующие интерактивные формы обучения.

Традиционные лекции и практические (семинарские) занятия с использованием современных интерактивных технологий.

Лекция-диалог – содержание подается через серию вопросов, на которые студент должен отвечать непосредственно в ходе лекции.

Онлайн-семинар – разновидность веб-конференции, проведение онлайн-встреч или презентаций через Интернет в режиме реального времени. Каждый из участников находится у своего компьютера (средства связи), а связь между ними поддерживается через Интернет посредством загружаемого приложения, установленного на компьютере каждого участника.

Видеоконференция – сеанс видеоконференцсвязи (ВКС) – это технология интерактивного взаимодействия двух и более участников образовательного процесса для обмена информацией в реальном режиме времени.

Видео-лекция – снятая на камеру сокращенная лекция, дополненная фотографиями и схемами, иллюстрирующая подаваемый в лекции материал.

Технология электронного обучения (реализуется при помощи электронной образовательной среды СОГУ при использовании ресурсов ЭБС, при проведении автоматизированного тестирования и т. д.).

Творческое задание составляет содержание (основу) любой интерактивной формы проведения занятия. Выполнение творческих заданий требует от студента воспроизведения полученной ранее информации в форме, определяемой преподавателем и требующей творческого подхода: 1) подборка примеров из практики; 2) подборка материала по определенной проблеме;

Публичная презентация проекта - самый эффективный способ донесения важной информации при публичных выступлениях. Слайд-презентации позволяют эффектно и наглядно представить содержание, выделить и проиллюстрировать сообщение.

Интерактивная лекция представляет собой выступление преподавателя перед аудиторией студентов с применением следующих интерактивных форм обучения: 1. управляемая дискуссия или беседа; 2. демонстрация слайдов или учебных фильмов; 3. мозговой штурм; 4. мотивационная речь и др.

Разработка проекта позволяет участникам мысленно выйти за пределы аудитории и составить проект своих действий по обсуждаемому вопросу. Участники могут обратиться за консультацией, дополнительной литературой в специализированные учреждения, библиотеки и т.д.

Проблемное обучение - поиск ответов на вопросы по теме.

7. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Самостоятельная работа обучающихся является одним из видов учебных занятий. Самостоятельная работа проводится с целью:

- систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся студентов;
- углубления и расширения теоретических знаний;
- формирования умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- формирования самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развития исследовательских умений.

К видам самостоятельной работы при изучении данной дисциплины относятся: написание докладов, эссе, подготовка презентаций, самостоятельное изучение литературы по теме и составление по ней конспектов, работа со справочными материалами (терминологическими и иными словарями, энциклопедиями) и т.д.

Темы и формы внеаудиторной самостоятельной работы, ее трудоёмкость содержатся в разделе 5, табл. 5.1.

Методические рекомендации по дисциплине прилагаются.

8. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, рубежной аттестации и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Рабочая программа предусматривает проведение лекционных и практических занятий, а также следующие виды работ: самостоятельную работу студентов по подготовке устных сообщений, написанию докладов, подготовку презентаций и обсуждений по темам дисциплины - работу в активной и интерактивной формах.

Рабочая программа предполагает текущий и промежуточный контроль знаний.

Текущий контроль – это непрерывно осуществляемый мониторинг уровня усвоения знаний и формирования умений и навыков в течение семестра или учебного года. Текущий контроль знаний, умений и навыков студентов осуществляется в ходе учебных (аудиторных) занятий, проводимых по расписанию. Формами текущего контроля выступают опросы на занятиях с целью проверки наличия знаний, необходимых для усвоения нового материала или для выяснения степени усвоения изложенного материала.

Рубежный контроль осуществляется по окончании изучения материала модуля в заранее установленное время. Рубежный контроль проводится с целью определения качества усвоения материала учебного модуля в целом. В течение семестра такие контрольные мероприятия проводятся по графику.

Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Практическое занятие. ПОДГОТОВКА И ПРОВЕДЕНИЕ МЕЖДУНАРОДНЫХ ПЕРЕГОВОРОВ. (УК-4)

Задачи практического занятия:

- раскрыть роль и значение невербальных коммуникаций, оказывающих влияние на процесс делового общения в разных культурных традициях;
- познакомить с основными принципами подготовки к переговорам: показать правила формирования переговорного досье, раскрыть основные принципы разработки переговорной концепции, правил определения стратегии и тактики переговоров, формирования повестки дня, выбора времени, места и состава делегации.
- дать представление об основных этапах проведения переговоров, раскрыть основные тактические приемы, используемые во время переговоров, показать значение информационного сопровождения переговоров, роль новых информационных технологий для усиления переговорной позиции.
- изучить особенности стратегий поведения в процессе переговоров;
- познакомиться с основными стадиями и динамикой переговорного процесса;
- изучить методы достижения соглашения;
- познакомиться с рекомендациями по созданию вариантов решения проблемы в процессе переговоров;

ПЛАН:

1. Подготовка к переговорам: разработка переговорной концепции. Основные стадии подготовки переговоров.
2. Объективные и субъективные факторы, влияющие на выбор стратегии и тактики.
3. Структура переговорного процесса.

Вопросы для обсуждения:

1. Каковы основные правила приглашения переводчиков для участия в переговорах?
2. Какие техники постановки вопросов являются наиболее важными на переговорах?
3. В чем сущность основных принципов и правил теории аргументации?
4. Как интерпретировать язык жестов на переговорах?
5. Как по невербальным коммуникациям определить, что ваш партнер лжет?
6. Какова роль этапа предварительной подготовки к переговорам?
7. Как наиболее рационально планировать подготовку к переговорам?
8. Из чего состоит хорошо подготовленное переговорное досье?
9. Какие организационные вопросы перед началом переговоров являются самыми важными?
10. Почему необходим этап психологической самоподготовки к переговорам?
11. В чем специфика разделения процесса переговоров на этапы?
12. Каковы наиболее важные вопросы, которые необходимо решить на каждом этапе переговоров?
13. Каким должно быть ваше первое предложение на переговорах?
14. В чем специфика выделения окончательного предложения?
15. Какие тактические приемы используются на каждом этапе переговоров?

Практическое задание
«АНАЛИЗ ЗАТРУДНИТЕЛЬНЫХ СИТУАЦИЙ В ХОДЕ ПЕРЕГОВОРОВ» (ПК-4)

Сценарий

Вы — представитель компании — крупного туроператора, — имеющей достаточно большие объемы продаж. Представьте, что вам предстоит провести сложные переговоры по реализации своего туристского продукта с большим количеством посредников - туристских агентств и частных агентов.

По каждому этапу переговоров даются затруднительные ситуации, имеющие место в реальной переговорной практике. Описание этих ситуаций сопровождается мнением экспертов по поводу их наилучшего разрешения. У вас есть возможность проверить свои знания относительно ряда сложных сценариев, записав свои идеи, а потом узнать мнение экспертов и сравнить их.

Ситуация 1

Вы готовитесь к переговорам, затем процесс начинается. По истечении короткого периода времени другая сторона делает предложение, намного более выгодное для вас, чем вы ожидали даже при самом благоприятном развитии событий. Каков будет ваш ответ?

Ситуация 2

Вы только что начали переговоры, а другая сторона «вываливает» предложение на стол и ставит вас перед дилеммой: «Примите — либо уйдите». Каков будет ваш ответ?

Ситуация 3

Вы, не подумав, попросили другую сторону обосновать свое повышение цены. Они воспользовались возможностью говорить непрерывно в течение пяти минут с бесчисленными аргументами и обоснованиями. Ситуация обернулась против вас. Что вы будете делать?

Ситуация 4

Войдя в комнату для переговоров, вы сталкиваетесь с весьма привлекательным представителем противоположного пола, который сразу же дает вам понять, что он (она) «интересуется» вами. Ваши дальнейшие действия?

Ситуация 5

Вы столкнулись с очень молчаливым партнером. Как вы будете действовать?

Ситуация 6

После некоторого обмена информацией вам, похоже, придется установить цену первым. Как вы могли бы сделать это с минимальным ущербом?

Ситуация 7

Другая сторона в ходе переговоров говорит вам, что лишь одно маленькое продвижение с вашей стороны окончательно решит сделку. Поверите ли вы им, и как вы будете реагировать?

Ситуация 8

Вы дошли в переговорах до кризисного момента, и другая сторона предлагает пойти на компромисс для дальнейшего обсуждения проблемы. Что вы выберете?

Ситуация 9

На завершающей стадии переговоров другая сторона говорит: «Одно из двух: или мы заключаем сделку, или я ухожу». Каков будет ваш ответ?

Ситуация 10

Вы предварительно обговорили дело и получили письменный черновой вариант договора для подписания до следующей встречи. Вы замечаете, что он изобилует существенными ошибками в пользу другой стороны. Какова будет ваша реакция на следующей встрече?

Ситуация 11

Вас постоянно перебивает любящий спорить оппонент. Это нерврует вас, а переговоры начинают буксовать. Ваши действия?

Ситуация 12

Ваш оппонент вдруг теряет самообладание и ведет себя крайне неприятно. Какие у вас есть варианты поведения, и какую выгоду вы можете извлечь из данной ситуации?

Критерии оценивания представлены в таблице 8.1.

Примеры тестовых заданий по дисциплине: УК-4

Этикет – это:

- A. Правила учтивости, вежливости, принятые в обществе
- B. Культурная и правильная речь
- C. Правила поведения за столом
- D. Умение избегать конфликтов

Совокупность правил, традиций, условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом, - это:

- A. Дипломатический этикет
- B. Общегражданский этикет
- C. Придворный этикет
- D. Военский этикет

Нарушением этики общения по телефону будет:

- A. Попросить что-либо передать человеку, если его нет на месте
- B. Разговаривать по двум телефонам одновременно
- C. Самому представиться и изложить причину звонка, если вас не знают там, куда вы звоните
- D. Попросить звонящего подождать пару минут, пока вы найдете нужную информацию

Цель делового общения:

- A. приобщить инициатора общения к ценностям партнера;
- B. участвовать во взаимодействии субъектов;
- C. организовать и оптимизировать предметную совместную деятельность;
- D. приобщить партнера к опыту и ценностям инициатора общения.

В тех случаях, когда необходимо ускорить получение согласия или подтвердить ранее достигнутые договоренности, рекомендуется задавать:

- A. закрытые вопросы;
- B. открытые вопросы;
- C. риторические вопросы;
- D. наводящие вопросы.

Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	от 0% до 30% правильных ответов из общего числа тестовых заданий
Удовлетворительно	от 31% до 50% правильных ответов из общего числа тестовых заданий
Хорошо	от 51% до 80% правильных ответов из общего числа тестовых заданий

Отлично	от 81% до 100% правильных ответов из общего числа тестовых заданий
---------	--

Е. БАЛЛЬНАЯ СТРУКТУРА ОЦЕНКИ

Форма контроля	Макс. кол-во баллов
<i>Текущая оценка студента за 1 рубеж состоит из:</i>	20
• Выполнения заданий на практических занятиях	10
• Выполнения домашних заданий	5
• Оценки самостоятельной работы	5
1-е рубежное тестирование	15
<i>Текущая оценка студента за 2 рубеж состоит из:</i>	20
• Выполнения заданий на практических занятиях	10
• Выполнения домашних заданий	5
• Оценки самостоятельной работы	5
2-е рубежное тестирование	15
Итого	70

Аттестация студентов осуществляется согласно следующему графику: 1-й семестр:

1-я рубежная аттестация – 8-9 недели семестра

2-я рубежная аттестация – последняя (предпоследняя) неделя семестра 2-й семестр: 1-я рубежная аттестация – 8-9 недели семестра 2-я рубежная аттестация – последняя (предпоследняя) неделя семестра¹.

Ф.

Г. Методика формирования результирующей оценки²

В ходе текущего контроля студенты могут набрать 0-70 баллов:

1-я рубежная аттестация - максимально 35 баллов; из них:

от 0 до 15 баллов (Р₁) - аттестационная (рубежная) контрольная работа;

от 0 до 20 баллов (Т₁) - текущая работа студента в течение рубежа.

2-я рубежная аттестация – максимально 35 баллов; из них:

от 0 до 15 баллов (Р₂)- аттестационная (рубежная) контрольная работа;

от 0 до 20 баллов (Т₂) - текущая работа студента в течение рубежа.

Н. Методика формирования результирующей оценки

И. Таблица 8.1

Этап	Форма контроля	Критерии оценивания (процент от максимального кол-ва баллов)			
		86-100 %	71–85%	50–70%	Менее 50%
1. Текущий контроль (max 20 баллов за 1 модуль)					
		7-8 баллов	6–7 баллов	4–5 баллов	0–3 баллов
	Посещение занятий (max 8 б.)	Студент посетил более 85% занятий	Студент посетил 71–85% занятий	Студент посетил 56–70% занятий	Студент посетил менее 56% занятий
		9–10 баллов	7–8 баллов	6–7 баллов	0–5 баллов

¹ Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости студентов для направлений бакалавриата и специалитета федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Северо-Осетинский государственный университет имени Коста Левановича Хетагурова» (от 01.10.2021 г., пр. № 226).

² Там же.

	Текущая работа в течение модуля (max 10б.)	Студент активно работает на занятиях, превосходно выполняет все задания преподавателя.	Студент активно работает на занятиях, хорошо выполняет задания преподавателя.	Студент недостаточно активно работает на занятиях, удовлетворительно выполняет задания преподавателя.	Студент недостаточно активно работает на занятиях, неудовлетворительно выполняет задания преподавателя.
		2 балла	1 балла	0,5 балл	0 баллов
	Доклад, презентация опорный конспект (max 2б.)	Тема полностью раскрыта. Превосходное владение материалом. Высокий уровень самостоятельности, логичности, аргументированности. Превосходный стиль изложения.	Тема в основном раскрыта. Хорошее владение материалом. Средний уровень самостоятельности, логичности, аргументированности. Хороший стиль изложения.	Тема частично раскрыта. Удовлетворительно владение материалом. Низкий уровень самостоятельности, логичности, аргументированности. Удовлетворительный стиль изложения.	Тема не раскрыта. Неудовлетворительное владение материалом. Недостаточный уровень самостоятельности, логичности, аргументированности. Неудовлетворительный стиль изложения.
2. Рубежный контроль (15б. за 1 модуль)					
		14–15 баллов	11–13 балл	9–10 баллов	0–8 баллов
	Контрольная работа	Правильно выполнены все задания. Продемонстрирован высокий уровень владения материалом. Проявлены превосходные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Правильно выполнена большая часть заданий. Присутствуют незначительные ошибки. Продемонстрирован хороший уровень владения материалом. Проявлены средние способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены более чем наполовину. Присутствуют серьезные ошибки. Продемонстрирован удовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены низкие способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены менее чем наполовину. Продемонстрирован неудовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены недостаточные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.
3. Итоговый контроль по дисциплине					
		25–30 баллов	16–24 балла	11–15 баллов	0–10 баллов
	Экзамен/зачет	Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос. Ответ формулируется в терминах науки, изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию студента.	Дан полный ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Но допущены незначительные ошибки, исправленные	Дан недостаточно полный ответ. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Речевое оформление	Не получены ответы по базовым вопросам дисциплины или дан неполный ответ и допущены грубые ошибки. Речь неграмотная. Уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только

			студентом с помощью «наводящих» вопросов преподавателя.	требует поправок, коррекции.	на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.
--	--	--	---	------------------------------	--

Студенты, получившие в ходе текущего и рубежного контроля 50-100 баллов, автоматически получают «Зачет» или соответствующую шкале экзаменационную оценку. Результирующая оценка складывается по соответствующей БРС формуле.

Вопросы для подготовки к зачету: УК-4, ПК-4

1. Понятие делового протокола и этикета.
2. Основные принципы делового этикета.
3. Разновидности протокола и этикета и их сравнительная характеристика.
4. Преимущества и необходимость соблюдения правил делового этикета.
5. Деловой этикет как неотъемлемый элемент корпоративной культуры.
6. Деловой этикет руководителя.
7. Основные требования к одежде и внешнему виду делового человека.
8. Принципы и критерии выбора деловой одежды.
9. Этикет делового телефонного разговора, виды телефонных разговоров.
10. Цель деловых приемов. Виды деловых приемов и их протокольные особенности.
11. Основные правила поведения за столом для гостей и хозяина.
12. Сувениры и подарки в деловой сфере. Этикет вручения и приема деловых подарков.
13. Виды деловой корреспонденции. Правила этикета в процессе работы с корреспонденцией.
14. Современные тенденции в сфере деловой переписки.
15. Роль визитных карточек в деловой жизни, их функции и виды.
16. Деловые встречи, их назначение, виды и протокольное обеспечение.
17. Учет национальной специфики протокола.
18. Национальные стили и особенности ведения деловых встреч.
19. Организация приема иностранного делового партнера.
20. Этикет индивидуального рабочего места. Преимущества рациональной организации рабочего места.
21. Протокольный визит и его особенности. Категории визитов, их формат и характер.
22. Требования этикета к подготовке и организации делового приема. Протокольное старшинство и рассадка.
23. Подготовка, проведение и организационно-протокольное обеспечение представительских мероприятий.
24. Назначение, основные задачи и функции Службы протокола Компании.

Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Уровень сформированности компетенций			
«Минимальный уровень не достигнут» (менее 50 баллов)	«Минимальный уровень» (50-70 баллов)	«Средний уровень» (71-85 баллов)	«Высокий уровень» (86-100 баллов)

<u>Компетенции не сформированы.</u>	<u>Компетенции сформированы.</u>	<u>Компетенции сформированы.</u>	<u>Компетенции сформированы.</u>
Знания отсутствуют, умения и навыки не сформированы.	Сформированы базовые структуры знаний. Умения фрагментарны и носят репродуктивный характер. Демонстрируется низкий уровень самостоятельности практического навыка.	Знания обширные, системные. Умения носят репродуктивный характер, применяются к решению типовых заданий. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка.	Знания твердые, аргументированные, всесторонние. Умения успешно применяются к решению как типовых, так и нестандартных творческих заданий. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка
Описание критериев оценивания			
Обучающийся демонстрирует: - существенные пробелы в знаниях учебного материала; - допускаются принципиальные ошибки при ответе на основные вопросы, отсутствует знание и понимание основных понятий и категорий; - непонимание сущности дополнительных вопросов в рамках заданий; - отсутствие умения выполнять практические задания, предусмотренные программой дисциплины; - отсутствие готовности (способности) к дискуссии и низкую степень контактности.	Обучающийся демонстрирует: - знания теоретического материала; - неполные ответы на основные вопросы, ошибки в ответе, недостаточное понимание сущности излагаемых вопросов; - неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы; - недостаточное владение литературой, рекомендованной программой дисциплины; - умение без грубых ошибок решать практические задания, которые следует выполнить.	Обучающийся демонстрирует: - знание и понимание основных вопросов контролируемого объема программного материала; - твердые знания теоретического материала. - способность устанавливать и объяснять связь практики и теории, выявлять противоречия, проблемы и тенденции развития; - правильные и конкретные, без грубых ошибок, ответы на поставленные вопросы; - умение решать практические задания, которые следует выполнить; - владение основной литературой, рекомендованной программой дисциплины;	Обучающийся демонстрирует: - глубокие, всесторонние и аргументированные знания программного материала; - полное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений, точное знание основных понятий в рамках обсуждаемых заданий; - способность устанавливать и объяснять связь практики и теории; - логически последовательные, содержательные, конкретные и исчерпывающие ответы на все задания, а также дополнительные вопросы экзаменатора; - умение решать практические задания; - свободное использование в ответах на вопросы

		- наличие собственной обоснованной позиции по обсуждаемым вопросам. Возможны незначительные оговорки и неточности в раскрытии отдельных положений вопросов, присутствует неуверенность в ответах.	материалов рекомендованной основной и дополнительной литературы.
Оценка «неудовлетворительно» / не зачтено	Оценка «удовлетворительно» / «зачтено»	Оценка «хорошо» / «зачтено»	Оценка «отлично» / «зачтено»

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1. *Кафтан, В. В.* Деловая этика : учебник и практикум для вузов / В. В. Кафтан, Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 299 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17979-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/536250>

2. *Чернышова, Л. И.* Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для вузов / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 158 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16621-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/537058>

б) дополнительная литература:

3. Долятовский, В. А. Кросс-культурный менеджмент : учебное пособие : [16+] / В. А. Долятовский ; Ростовский государственный экономический университет (РИНХ). — Ростов-на-Дону : Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2019. — 224 с. : ил., табл., схем., граф. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=614910> (дата обращения: 09.05.2024). — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-7972-2650-5. — Текст : электронный.

4. Михайлова, К. Ю. Международные деловые переговоры : учебное пособие / К. Ю. Михайлова, А. В. Трухачев ; Ставропольский государственный аграрный университет. — 6-е изд., перераб. и доп. — Ставрополь : АГРУС, 2013. — 368 с. : ил., табл., схем. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=277468> (дата обращения: 09.05.2024). — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-9596-0974-0. — Текст : электронный.

5. Мясоедов, С. П. Российская деловая культура: воздействие на модель управления : учебное пособие : [16+] / С. П. Мясоедов, И. В. Колесникова, Л. Г. Борисова ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. — Москва : Дело, 2011. — 91 с. : ил. — (Образовательные инновации). — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=443237> (дата обращения: 09.05.2024). — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-7749-0574-4. — Текст : электронный.

в) электронные библиотечные системы, с которыми у СОГУ имеется действующий договор, современные профессиональные базы, информационные справочные системы:

№ п/п	Наименование	№ договора(лицензия)	Страна производитель
1.	Windows 10 Enterprise	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г	США
2.	Office Standard 2016	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г	США
3.	Система тестирования Sunrav WEB Class	№468 от 03.12.2013 ИП Сунгатулин Р.Т.(бессрочно)	Россия
4.	Система поиска текстовых заимствований «Антиплагиат.ВУЗ»	№ от 22.01.2043 (действителен до 22.01.2025) с ОАО «Анти-Плагиат»	Россия
5.	Программа для ЭВМ «Банк вопросов для контроля знаний»	Разработка СОГУ Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ №2015611829 от 06.02.2015г. (бессрочно)	СОГУ
6.	MOODLE	Бесплатное	США (бесплатное российское)
7.	«Галактика РУЗ»	Лицензия бессрочная	Россия
8.	Личный кабинет студента/сотрудника	Лицензия бессрочная	Россия
9.	Электронная библиотека диссертации и авторефератов РГБ(ЭБД РГБ)	https://dvs.rsl.ru Требуется регистрация в библиотеке СОГУ	Россия
10.	ЭБС"Университетская библиотека ONLINE"	https://biblioclub.ru Требуется регистрация в библиотеке СОГУ	Россия
11.	ЭБС «Научная электронная библиотека eLibrary.ru»	http://elibrary.ru Требуется регистрация в библиотеке СОГУ	Россия
12.	Универсальная баз данных East View	https://dlib.eastview.com	США
13.	ЭБС «Консультант студента» Студенческая электронная библиотека по медицинскому и фармацевтическому образованию, а также по естественным и точным наукам в целом.	http://www.studentlibrary.ru Требуется регистрация в библиотеке СОГУ	Россия
14.	ЭБС «Юрайт» - образовательная среда, включающая виртуальный	www.biblio-online.ru	Россия

	читальный зал учебников и учебных пособий от авторов из ведущих вузов России по всем направлениям и специальностям	Требуется регистрация в библиотеке СОГУ	
--	--	---	--

Рекомендуемые интернет - адреса:

- www.protokol21vek.ru
- <http://geraldika.ru>
- <http://www.mid.ru>
- <http://rukont.ru>

Профессиональные базы данных:

Экономический портал	https://instituciones.com/
Портал «Мировая экономика»	http://www.ereport.ru
Портал Всемирного банка. База данных включает более 900 показателей по 210 странам	https://data.worldbank.org
Крупнейший бесплатный архив электронных публикаций независимого института экономических исследований – Института по изучению труда	https://www.iza.org/publications/

10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Занятия по дисциплине проводятся в аудиториях, обеспеченных компьютерами, имеющими доступ к сети Интернет, интерактивными досками и мультимедийным оборудованием.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также самостоятельной работы обучающихся: преподавательский стол; стул; столы обучающихся; стулья; кафедра; классная доска, мультимедийный комплекс (проектор, экран), ноутбук, колонки, программное обеспечение: Adobe flash player 31; Adobe reader 10; Java 6.0; K-Lite Codec Pack; Win rar; Microsoft Office 10; Microsoft Visio 10; Microsoft Visual studio; Kaspersky Endpoint Security для бизнеса	362025, Республика Северная Осетия-Алания, город Владикавказ, улица Ватутина. Учебный корпус № 3 Ауд. 409
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также самостоятельной работы обучающихся: преподавательский стол; стул; столы обучающихся; стулья; кафедра; классная доска, мультимедийный комплекс (проектор, экран), ноутбук, колонки, программное обеспечение: Adobe flash player 31; Adobe reader 10; Java 6.0; K-Lite Codec Pack; Win rar; Microsoft Office 10; Microsoft Visio 10; Microsoft Visual studio; Kaspersky Endpoint Security для бизнеса	362025, Республика Северная Осетия-Алания, город Владикавказ, улица Ватутина. Учебный корпус № 3 Ауд. 409,404
Библиотека, в том числе читальный зал: столы, стулья, ПК обучающихся, программное обеспечение: Adobe flash player 31; Adobe reader 10; Java 6.0; K-Lite Codec Pack; Win rar; Microsoft Office 10; Microsoft Visio 10; Microsoft Visual studio; Kaspersky Endpoint Security для бизнеса; Консультант плюс	362025, Республика Северная Осетия-Алания, город Владикавказ, улица Церетели, 16

Помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования	362025, Республика Северная Осетия-Алания, город Владикавказ, улица Ватутина. Учебный корпус № 3 Ауд. 404, 409
--	--