

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра технологии организации пищевых производств

“УТВЕРЖДАЮ”
ДЕКАН ФБ
д.э.н. Хайруллина М. В.
“ ____ ” _____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Деловой протокол и этикет

Образовательная программа: 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания, профиль: Технология и организация ресторанного сервиса

Курс: 4, семестры : 7 8

Факультет бизнеса, заочная форма обучения

		Семестр	
№	Вид деятельности	7	8
1	Всего зачетных единиц (кредитов)	0	3
2	Всего часов	0	108
3	Всего занятий в контактной форме, час.	2	23
4	Лекции, час.	2	4
5	Практические занятия, час.	0	8
6	Лабораторные занятия, час.	0	0
7	из них в активной и интерактивной форме, час.	0	10
8	Аттестация, час.	0	2
9	Консультации, час.		9
10	Самостоятельная работа, час.	0	83
11	Виды самостоятельной работы (курсовой проект, курсовая работа, РГЗ, подготовка к контрольной работе)		
12	Вид аттестации		3

Рабочая программа составлена на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению (специальности): 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания

ФГОС введен в действие приказом №1332 от 12.11.2015 г. , дата утверждения: 14.12.2015 г.

Место дисциплины в структуре учебного плана: Блок 1, вариативная, по выбору студента

Рабочая программа разработана на основе компетентностной модели выпускника по направлению (специальности): 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры

ТОПП, протокол заседания кафедры №5 от 20.06.2017

Утверждена на совете факультета бизнеса, протокол № 6 от 21.06.2017

Программу разработал:

доцент, к.т.н. Чередниченко Л. Е.

Заведующий кафедрой:

доцент, к.э.н. Рождественская Л. Н.

Ответственный за образовательную программу:

заведующий кафедрой Рождественская Л. Н.

1. Внешние требования

Таблица 1.1

Компетенция ФГОС: ОК.5 способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; в части следующих результатов обучения:	
з2. знать приемы, тактики и стратегии коммуникативных форм (деловая беседа, переговоры и пр.)	
у2. уметь оперировать приемами коммуникативных форм (деловая беседа, переговоры)	
у8. иметь навыки тактик и стратегий деловых коммуникаций	
Компетенция ФГОС: ОК.6 способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; в части следующих результатов обучения:	
з2. знать слагаемые корпоративной этики; социальные, этнические, конфессиональные и культурные межнациональные различия	
у2. уметь использовать приемы поведения в производственных конфликтных ситуациях, не выходя за рамки корпоративной этики	
у3. иметь навыки толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	
Компетенция ФГОС: ОК.7 способность к самоорганизации и самообразованию; в части следующих результатов обучения:	
з2. знать слагаемые положительного имиджа делового человека	
у1. иметь навыки саморазвития и самопрезентации в деловой сфере	
у2. уметь формировать в себе слагаемые положительного имиджа	
Компетенция ФГОС: ПК.6 способность организовывать документооборот по производству на предприятии питания, использовать нормативную, техническую, технологическую документацию в условиях производства продукции питания; в части следующих результатов обучения:	
з2. знать основы делопроизводства	
у2. иметь навыки оформления и ведения документооборота	
у5. уметь составлять и оформлять различные документы в делопроизводстве предприятий питания	

2. Требования НГТУ к результатам освоения дисциплины

Таблица 2.1

Результаты изучения дисциплины по уровням освоения (иметь представление, знать, уметь, владеть)	Формы организации занятий
<i>Деловой протокол и этикет</i>	
ОК.5.з2 знать приемы, тактики и стратегии коммуникативных форм (деловая беседа, переговоры и пр.)	
1. О существующих приемах, тактиках и стратегиях ведения деловых переговоров и бесед	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ОК.6.з2 знать слагаемые корпоративной этики; социальные, этнические, конфессиональные и культурные межнациональные различия	
2. о слагаемых корпоративной этики, видах этикета, социальных, этнических, религиозных и прочих факторах его формирования	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ОК.6.у2 уметь использовать приемы поведения в производственных конфликтных ситуациях, не выходя за рамки корпоративной этики	
3. о типах и видах конфликтов, способах предотвращения конфликтов и выходах из конфликтных ситуаций	Лекции; Практические занятия
ОК.6.у3 иметь навыки толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	
4. об особенностях социальных, этнических, конфессиональных и культурных различиях представителей разных национальностей	Лекции; Самостоятельная работа
ОК.7.з2 знать слагаемые положительного имиджа делового человека	

5.о понятиях: имидж, имиджевая политика, свойства и качества делового человека	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ОК.7.у1 иметь навыки саморазвития и самопрезентации в деловой сфере	
6.о направлениях саморазвития личности, способах самопрезентации в деловой сфере	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ОК.5.з2 знать приемы, тактики и стратегии коммуникативных форм (деловая беседа, переговоры и пр.)	
7.Типы приемов, виды тактик и особенности стратегий ведения деловых переговоров	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ОК.5.у2 уметь оперировать приемами коммуникативных форм (деловая беседа, переговоры)	
8.особенности и различия коммуникативных форм: переговоры, деловая беседа	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ОК.5.у8 иметь навыки тактик и стратегий деловых коммуникаций	
9.Характеристики и особенности существующих тактик и стратегий деловых коммуникаций	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ОК.6.з2 знать слагаемые корпоративной этики; социальные, этнические, конфессиональные и культурные межнациональные различия	
10.основные составляющие правил поведения и корпоративной этики	Лекции; Самостоятельная работа
ПК.6.з2 знать основы делопроизводства	
11.основы делопроизводства	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ОК.7.з2 знать слагаемые положительного имиджа делового человека	
12. слагаемые положительного имиджа делового человека	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ОК.5.з2 знать приемы, тактики и стратегии коммуникативных форм (деловая беседа, переговоры и пр.)	
13.Выбирать тактику и стратегию ведения переговоров в зависимости от ситуации	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ОК.5.у2 уметь оперировать приемами коммуникативных форм (деловая беседа, переговоры)	
14.использовать приемы коммуникативных форм	Практические занятия; Самостоятельная работа
ОК.6.у2 уметь использовать приемы поведения в производственных конфликтных ситуациях, не выходя за рамки корпоративной этики	
15.использовать приемы и тактики поведения в конструктивном конфликте	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ОК.6.у3 иметь навыки толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	
16.толерантно воспринимать особенности национального менталитета	Лекции; Практические занятия
ПК.6.у5 уметь составлять и оформлять различные документы в делопроизводстве предприятий питания	
17. составлять и оформлять различные документы в делопроизводстве предприятий питания	Практические занятия
ОК.5.з2 знать приемы, тактики и стратегии коммуникативных форм (деловая беседа, переговоры и пр.)	
18.Проведения переговоров и деловых бесед	Лекции; Практические занятия
ОК.5.у8 иметь навыки тактик и стратегий деловых коммуникаций	
19.иметь навык выбора и применения тактик и стратегий деловых коммуникаций	Практические занятия
ПК.6.у2 иметь навыки оформления и ведения документооборота	
20.оформления и ведения документооборота	Практические занятия

ОК.7.y1 иметь навыки саморазвития и самопрезентации в деловой сфере	
21.навыками самопрезентации в деловой сфере	Практические занятия
ОК.7.y2 уметь формировать в себе слагаемые положительного имиджа	
22.формирования в себе слагаемых положительного имиджа	Практические занятия

3. Содержание и структура учебной дисциплины

Таблица 3.1

Темы лекций	Активные формы, час.	Часы	Ссылки на результаты обучения	Учебная деятельность
Семестр: 7				
Дидактическая единица: Установочная лекция				
7. Водная лекция. Цели дисциплины. Связь с другими предметами.	0	2	4, 5, 6	Прослушивание материала лекции
Семестр: 8				
Дидактическая единица: Технология и психология делового общения				
2. Подготовка к деловым беседам и переговорам. Подходы и типы поведения на переговорах. Стратегии ведения деловых переговоров.	0	1	1, 13, 16, 18, 4, 7, 8, 9	Прослушивание материала лекции с возможностью задавать вопросы преподавателю
3. Конфликты: виды, способы выхода и преодоления.	0	1	15, 16, 3, 4	Прослушивание материала лекции с возможностью задавать вопросы преподавателю
Дидактическая единица: Корпоративная этика				
4. Понятие корпоративной этики. Слагаемые внутренних стандартов поведения организации. Национальные особенности выстраивания взаимоотношений в коллективе. Международный опыт.	0	1	10, 11, 2	Прослушивание материала лекции
5. Понятие имиджа и имиджевой политики организации. Свойства и качества делового человека, его вербальные и невербальные поведенческие характеристики.	0	1	12, 2, 5, 6	Прослушивание материала лекции

Таблица 3.2

Темы практических занятий	Активные формы, час.	Часы	Ссылки на результаты обучения	Учебная деятельность
Семестр: 8				
Дидактическая единица: Введение в дисциплину. Виды этикета. Понятие делового этикета и протокола.				
1. Принципы этикета: нравственные, эстетические, исторические и прочие.	2	2	14, 16, 18, 2	Обсуждение базовых принципов делового этикета.
Дидактическая единица: Технология и психология делового общения				

2. Анализ тактик ведения деловых переговоров. Принципы выбора стратегии ведения переговоров.	2	1	1, 13, 18, 19, 7, 8, 9	Куруглый стол по теме
3. Рассмотрение возможных конфликтных ситуаций применительно к изучаемой специальности. Выбор и обоснование тактики поведения в заданной конфликтной ситуации.	4	1	15, 3	Решение квестовых ситуативных задач
Дидактическая единица: Корпоративная этика				
4. Имидж современного делового человека (мужской, женский). Способы повышения деловой привлекательности, активизации внимания слушателей.	2	1	12, 22, 5	Куруглый стол: обсуждение темы с принятием итого поведенческого алгоритма
5. Слагаемые успешной самопрезентации. Направления саморазвития личности.	0	1	21, 22, 6	Выступления обучающихся по заданным темам с дальнейшим обсуждением
Дидактическая единица: Делопроизводство				
6. Документооборот на предприятиях общественного питания (на заданном примере). Составление делового письма	0	2	11, 17, 20	Изучение делопроизводства объекта практики. Составление деловых писем.

4. Самостоятельная работа обучающегося

№	Виды самостоятельной работы	Ссылки на результаты обучения	Часы на выполнение	Часы на консультации
Семестр: 7				
1	Дополнительная учебная деятельность	1, 10, 11, 2, 4, 7, 9	30	0
Поиск и изучение материала по заданной теме: Чередниченко Л. Е. Деловой протокол и этикет [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс [для студентов 1 курса ФМА по направлению 260800 Технология продукции и организация общественного питания и специальности 080401 Товароведение и экспертиза товаров] / Л. Е. Чередниченко ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2013]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000182726 . - Загл. с экрана.				
Семестр: 8				
1	Подготовка к занятиям	10, 11, 12, 13, 14, 15, 6, 7, 8, 9	30	3
Подбор и изучение материалов по заданной теме: Чередниченко Л. Е. Деловой протокол и этикет [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс [для студентов 1 курса ФМА по направлению 260800 Технология продукции и организация общественного питания и специальности 080401 Товароведение и экспертиза товаров] / Л. Е. Чередниченко ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2013]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000182726 . - Загл. с экрана.				
2	Дополнительная учебная деятельность	1, 2, 4, 5, 6	23	4
Поиск дополнительной информации по заданным темам: Чередниченко Л. Е. Деловой протокол и этикет [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс [для студентов 1 курса ФМА по направлению 260800 Технология продукции и организация общественного питания и специальности 080401 Товароведение и экспертиза товаров] / Л. Е. Чередниченко ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2013]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000182726 . - Загл. с экрана.				

3	Подготовка к аттестации	10, 11, 12, 13, 14, 15, 7, 8, 9	30	2
---	-------------------------	------------------------------------	----	---

Изучение материалов лекций, подготовка к тестированию: Чередниченко Л. Е. Деловой протокол и этикет [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс [для студентов 1 курса ФМА по направлению 260800 Технология продукции и организация общественного питания и специальности 080401 Товароведение и экспертиза товаров] / Л. Е. Чередниченко ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2013]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000182726. - Загл. с экрана.

5. Технология обучения

Для организации и контроля самостоятельной работы обучающихся, а также проведения консультаций применяются информационно-коммуникационные технологии (табл. 5.1).

Таблица 5.1

Деятельность	Информационно-коммуникационные технологии
Информирование	e-mail; Социальные сети; Среда электронного обучения НГТУ
Консультирование	e-mail; Социальные сети; Среда электронного обучения НГТУ
Контроль	e-mail; Социальные сети; Среда электронного обучения НГТУ
Размещение учебных материалов	Портал НГТУ; Среда электронного обучения НГТУ

6. Правила аттестации обучающихся по учебной дисциплине

Для аттестации обучающихся по дисциплине используется балльно-рейтинговая система (БРС), позволяющая выставять оценки по традиционной шкале и 15-уровневой ECTS. Краткая информация о БРС приведена в табл. 6.1.

Таблица 6.1

Оцениваемые виды деятельности обучающихся	Максимальный балл
Семестр: 8	
<i>Лекция:</i>	16
<i>Практические занятия:</i>	64
<i>Зачет:</i>	20

В таблице 6.2 представлено соответствие форм контроля заявляемым требованиям к результатам освоения дисциплины.

Таблица 6.2

Коды компетенций ФГОС	Результаты обучения	Формы контроля	
			Зачет
ОК.5	зн. знать приемы, тактики и стратегии коммуникативных форм (деловая беседа, переговоры и пр.)		+
	у2. уметь оперировать приемами коммуникативных форм (деловая беседа, переговоры)		+
	у8. иметь навыки тактик и стратегий деловых коммуникаций		+

ОК.6	з2. знать слагаемые корпоративной этики; социальные, этнические, конфессиональные и культурные межнациональные различия	+
	у2. уметь использовать приемы поведения в производственных конфликтных ситуациях, не выходя за рамки корпоративной этики	+
	у3. иметь навыки толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	+
ОК.7	з2. знать слагаемые положительного имиджа делового человека	+
	у1. иметь навыки саморазвития и самопрезентации в деловой сфере	+
	у2. уметь формировать в себе слагаемые положительного имиджа	+
ПК.6	з2. знать основы делопроизводства	+
	у2. иметь навыки оформления и ведения документооборота	+
	у5. уметь составлять и оформлять различные документы в делопроизводстве предприятий питания	+

Фонд оценочных средств по дисциплине представлен в приложении № 1 к рабочей программе.

7. Литература

Основная литература

1. Управление персоналом: теория и практика. Этика деловых отношений : учебно-практическое пособие / [А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова] ; Гос. ун-т упр. ; под ред. А. Я. Кибанова. - М., 2012. - 85, [1] с. : ил., табл. - Загл. обл.: Этика деловых отношений.
2. Кузнецов И. Н. Современный этикет / И. Н. Кузнецов. - М., 2010. - 494, [1] с.
3. Чередниченко Л. Е. Деловой протокол и этикет [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс [для студентов 1 курса ФМА по направлению 260800 Технология продукции и организация общественного питания и специальности 080401 Товароведение и экспертиза товаров] / Л. Е. Чередниченко ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2013]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000182726. - Загл. с экрана.
4. Данилкова М. П. Основы делового этикета : учебное пособие / М. П. Данилкова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2009. - 42, [2] с. : табл. - Режим доступа: <http://www.ciu.nstu.ru/fulltext/textbooks/2009/danilkova.pdf>

Дополнительная литература

1. Игнатьева Е. С. Международный бизнес-этикет : [справочное издание] / Е. С. Игнатьева. - Москва, 2009. - 318, [1] с., [16] л. цв. фот., ил. : ил., табл.
2. Коробейникова Л. С. Документационное обеспечение делового общения : учебное пособие / Л. С. Коробейникова, О. М. Купрюшина ; под ред. Д. А. Ендовицкого. - М., 2007. - 301, [1] с. : ил., табл.
3. Главчева С. И. Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах : [учебное пособие для вузов по направлению подготовки дипломированных специалистов 260501 "Технология продуктов общественного питания" и направлению подготовки бакалавров 260800.62 "Технология продукции и организация общественного питания"] / С. И. Главчева, Л. Е. Чередниченко ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2011. - 204 с., [4] л. ил. : табл., рис. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000159508

Интернет-ресурсы

1. ЭБС НГТУ : <http://elibrary.nstu.ru/>
2. ЭБС «Издательство Лань» : <https://e.lanbook.com/>
3. ЭБС IPRbooks : <http://www.iprbookshop.ru/>
4. ЭБС "Znanium.com" : <http://znanium.com/>
5. :

8. Методическое и программное обеспечение

8.1 Методическое обеспечение

1. Бороздина Г. В. Психология и этика делового общения : учебник для бакалавров / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. - Москва, 2012. - 463 с.

8.2 Специализированное программное обеспечение

- 1 Adobe Photoshop
- 2 Denwer
- 3 Office
- 4 Visio

9. Материально-техническое обеспечение

Комплект оборудования

№	Наименование	Назначение
1	Проектор BenQ Projector MP620P	Для проведения лекционных занятий и защиты практических занятий в активной форме

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра технологии и организации пищевых производств

“УТВЕРЖДАЮ”
ДЕКАН ФБ
д.э.н. профессор Хайруллина М. В
“ ” _____ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Деловой протокол и этикет

Образовательная программа: 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания, профиль: Технология и организация ресторанного сервиса

1. Обобщенная структура фонда оценочных средств учебной дисциплины

Обобщенная структура фонда оценочных средств по дисциплине Деловой протокол и этикет приведена в Таблице.

Таблица

Формируемые компетенции	Показатели сформированности компетенций (знания, умения, навыки)	Темы	Этапы оценки компетенций	
			Мероприятия текущего контроля (курсовой проект, РГЗ(Р) и др.)	Промежуточная аттестация (экзамен, зачет)
ОПК.4 способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	з1. знать этику деловых отношений и основные аспекты культуры делового общения, правила проведения деловых переговоров	Введение в дисциплину. Понятие делового этикета и протокола. Виды этикета. Документооборот на предприятиях общественного питания (на заданном примере). Составление делового письма Имидж современного делового человека (мужской, женский). Способы повышения деловой привлекательности, активизации внимания слушателей. Конфликты: виды, способы выхода и преодоления. Подготовка к деловым беседам и переговорам. Подходы и типы поведения на переговорах. Стратегии ведения деловых переговоров. Понятие корпоративной этики. Слагаемые внутренних стандартов поведения организации. Национальные особенности выстраивания взаимоотношений в коллективе. Международный опыт. Понятие имиджа и имиджевой политики организации. Свойства и качества делового человека, его вербальные и невербальные поведенческие характеристики.	РГЗ, раздел 1	Зачет, вопросы 1-10

		Слагаемые успешной самопрезентации. Направления саморазвития личности.		
ОПК.4	у1. уметь организовывать совещательный и переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации	Анализ тактик ведения деловых переговоров. Принципы выбора стратегии ведения переговоров. Основы делопроизводства. Составление делового письма. Стиль деловой письменной речи. Подготовка к деловым беседам и переговорам. Подходы и типы поведения на переговорах. Стратегии ведения деловых переговоров.	РГЗ, раздел1	Зачет, вопросы 5-15
ПК.1 владение навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры	у2. уметь анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности	Анализ тактик ведения деловых переговоров. Принципы выбора стратегии ведения переговоров. Основы делопроизводства. Составление делового письма. Стиль деловой письменной речи. Подготовка к деловым беседам и переговорам. Подходы и типы поведения на переговорах. Стратегии ведения деловых переговоров. Принципы этикета: нравственные, эстетические, исторические и прочие.	РГЗ, раздел 1.	Зачет, вопросы 15-25
ПК.2 владение различными способами разрешения конфликтных	з2. знать основы делового общения, принципы и методы	Анализ тактик ведения деловых переговоров. Принципы выбора стратегии ведения переговоров. Введение в	РГЗ, раздел 1...	Зачет, вопросы 25-30

ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	организации деловых коммуникаций	дисциплину. Понятие делового этикета и протокола. Виды этикета. Документооборот на предприятиях общественного питания (на заданном примере). Составление делового письма Имидж современного делового человека (мужской, женский). Способы повышения деловой привлекательности, активизации внимания слушателей. Конфликты: виды, способы выхода и преодоления. Основы делопроизводства. Составление делового письма. Стиль деловой письменной речи. Подготовка к деловым беседам и переговорам. Подходы и типы поведения на переговорах. Стратегии ведения деловых переговоров. Понятие корпоративной этики. Слагаемые внутренних стандартов поведения организации. Национальные особенности выстраивания взаимоотношений в коллективе. Международный опыт. Понятие имиджа и имиджевой политики организации. Свойства и качества делового человека, его вербальные и невербальные поведенческие характеристики. Принципы этикета: нравственные, эстетические, исторические и прочие. Рассмотрение возможных конфликтных ситуаций применительно к изучаемой специальности. Выбор и		
--	---	--	--	--

		обоснование тактики поведения в заданной конфликтной ситуации. Слагаемые успешной самопрезентации. Направления саморазвития личности.		
ПК.2	у1. уметь диагностировать этические проблемы в организации и применять основные модели принятия этических управленческих решений	Конфликты: виды, способы выхода и преодаления. Подготовка к деловым беседам и переговорам. Подходы и типы поведения на переговорах. Стратегии ведения деловых переговоров. Принципы этикета: нравственные, эстетические, исторические и прочие.	РГЗ, раздел 1.	Зачет, вопросы.30-41

Зачет проводится в форме письменного тестирования, варианты теста составляются из вопросов, приведенных ниже, позволяющих оценить показатели сформированности соответствующих компетенций

Кроме того, сформированность компетенций проверяется при проведении мероприятий текущего контроля, указанных в таблице раздела 1.

Общие правила выставления оценки по дисциплине определяются балльно-рейтинговой системой, приведенной в рабочей программе дисциплины.

На основании приведенных далее критериев можно сделать общий вывод о сформированности компетенций ОК.5, ОК.6, ОК.7, ПК.6/ПТП, за которые отвечает дисциплина, на разных уровнях.

Вариант1

1. Формула успеха в бизнесе

- а) профессионализм+реклама
- б) профессионализм+порядочность
- в) профессионализм+опыт

2. Куртуазная любовь в этикете средневековья это

- а) донжуанство
- б) отношения в браке
- в) отношения вне брака

3. Вежливость это

- а) проявление внимательности
- б) проявление доброжелательности
- в) проявление учтивости

4. Эстетический принцип этикета включает (выберите несколько вариантов)

- а) благородство
- б) вкус
- в) тактичность
- г) манеры
- д) пунктуальность
- е) культура речи

5. Салфетку из ткани перед трапезой нужно

- а) развернуть, сложить вдвое и положить на колени
- б) развернуть и заправить за воротник
- в) переложить на пирожковую тарелку

6. При потреблении вина

- а) рюмку держат за чашу
- б) рюмку держат за ножку
- в) рюмку держат в месте соединения чаши и ножки

7. Подробная программа пребывания делегации включает

- а) все организационные моменты
- б) меню банкетов

в) списки сотрудников

8. *Тактический прием двойственного характера*

- а) двойное толкование
- б) пакетирование
- в) «блеф»

9. *В конструктивном конфликте оппоненты*

- а) могут прибегать к оскорблениям
- б) не выходят за рамки деловых аргументов
- в) оказывают психологическое давление

10. *Для сохранения плодотворности спора надо*

- а) избегать эмоциональной неустойчивости
- б) ограничивать время спора
- в) следить за реакцией партнера

11. *Согласно международной практике, наиболее почетные виды приемов это*

- а) «завтрак» и «обед»
- б) «обед» и «ужин»
- в) «завтрак» и «ужин»

12. *На прием «завтрак» не подают*

- а) спиртные напитки
- б) первые блюда
- в) десерт

13. *К винам нельзя предлагать*

- а) миндаль
- б) citrusовые
- в) сухофрукты
- г) острые сыры

14. *Прием «а-ля фуршет» отличается большим количеством*

- а) спиртных напитков
- б) закусок
- в) горячих блюд

15. *Самые почетные места на приемах с рассадкой образуют сидящие лицом*

- а) к центру зала
- б) от окна
- в) к входным дверям

16. *Сервировку для торжественных приемов начинают*

- а) с раскладывания столовых приборов
- б) с расстановки мелких столовых тарелок
- в) с расстановки пирожковых тарелок

17. *Расстояние между столовыми приборами примерно*

- а) 1 см
- б) 0.5 см
- в) раскладывают вплотную

18. *Укажите, что в какой последовательности подается*

- а) мучные блюда
- б) блюда из птицы и дичи
- в) блюда из мяса
- г) овощей и грибов
- д) блюда из рыбы и рыбных продуктов

19. *Кокильница служит для подачи*

- а) холодных закусок из птицы и дичи
- б) запекания и подачи горячих закусок из рыбы и морепродуктов
- в) овощных закусок

20. *Укажите диаметр закусочной тарелки*

21. *Они известны как наиболее НЕпунктуальная нация*

- а) американцы
- б) французы
- в) испанцы

22. *Их деловые качества – скрупулезность, четкость, пунктуальность, педантичность, порядок во всем*

- а) китайцы
- б) немцы
- в) арабы
- г) англичане

23. *Их манера общения – намеки и подтекст*

- а) японцы
- б) итальянцы
- в) скандинавы
- г) индусы

24. Ценят образование, эрудицию, проявление индивидуальности. Суетливы, легкомысленны, недостаточно сдержаны. Недоверчивы к компромиссам, несклонны к торгу.

- а) латиноамериканцы
- б) французы
- в) корейцы
- г) израильтяне

25. Для них характерны экспрессивность и «Allegria» - всеобщий подъем и радость жизни. Не очень организованны и пунктуальны, любят решать дела в неофициальной обстановке

- а) австрийцы
- б) итальянцы
- в) французы
- г) шведы

Вариант 2

1. Назовите страну, которая считается родиной этикета

2. Брюки должны быть длиной

- а) до пола
- б) до середины каблука
- в) до задника

3. Корректность это умение

- а) всегда быть в рамках приличий
- б) легко идти на компромиссы
- в) проявлять вежливость

4. Исторический принцип этикета

- а) знание своей истории
- б) уважение национальных традиций и обычаев
- в) умение применять исторический опыт

5. Песочные и слоеные торты и пирожные едят

- а) десертной вилкой
- б) десертной ложкой
- в) держат в руках и откусывают

6. Содержательная подготовка к переговорам включает (выберите несколько вариантов)

- а) анализ темы (цели) переговоров
- б) подготовку помещения
- в) диагностику хода переговоров
- г) составление банкетного меню
- д) инструкции участникам переговоров
- е) разработка рекламных материалов

7. Общая программа пребывания делегации не отражает

а) культурных мероприятий

- б) приемов (завтраков, обедов, ужинов)
- в) участие представителей СМИ

8. Выберите тактический прием торга

- а) расстановка ложных акцентов
- б) «пробный шар»
- в) пакетирование

г) завышение первоначальных требований

9. Дыню, арбуз потребляют

- а) десертной ложкой
- б) десертными ножом и вилкой
- в) закусочными ножом и вилкой

10. Наперон -это

- а) нижняя мягкая подстилка под скатерть
- б) верхняя контрастная по цвету скатерть
- в) украшение стола из цветов

11. Приемы метода «совместный анализ проблемы»

а) постепенное повышение сложности

б) объединение усилий

в) завышение первоначальных требований

12. Киви, грейпфрут потребляют

- а) десертной или спец. ложкой
- б) десертными ножом и вилкой
- в) едят без приборов

13. Галстук должен быть

- а) темнее рубашки
- б) в тон носкам

- в) темнее пиджака
14. *Края фуриетного стола оставляют свободными для* а) бокалов
 б) блюд с закусками
 в) тарелок гостей
15. *Сколько составляет спуск скатерти со стола со стороны сидящих гостей?, см*
16. *Укажите в какой последовательности справа на лево раскладываются приборы*
 а) закусочные
 б) столовые
 в) рыбные
 г) ложка для супа
17. *Белые вина подают (несколько вариантов)*
 а) к рыбе
 б) к блюдам из баранины
 в) к свиным отбивным
 г) к сыру
 д) к блюдам из морепродуктов
 е) к курице-гриль
 ж) к шашлыку из мяса
18. *Кокотница служит для запекания и подачи*
 а) любых горячих закусок
 б) только овощных и грибных горячих закусок
 в) мясных закусок
19. *Укажите диаметр столовой тарелки*
20. *Договоренности наиболее прочные при использовании*
 а) метода торг
 б) метода «паketирование»
 в) метода «совместный анализ проблемы»
21. *Ко всему относятся с невероятной серьезностью, могут показаться грубыми; обладают высокой работоспособностью и организованностью, прядок для них превыше всего*
 а) англичане
 б) немцы
 в) голландцы
 г) турки
22. *Они церемониально вежливы, стремятся создать с партнером «дух дружбы», темп переговоров – затянутый, от подарка как и от дополнительной порции еды сначала отказываются*
 а) китайцы
 б) арабы
 в) индусы
 г) американцы
23. *Для них «время - деньги», присущ высокий темп переговоров, настрой на успех, энергичность, эгоцентризм. Деловые подарки не приняты. Критики не терпят.*
 а) корейцы
 б) американцы
 в) испанцы
 г) англичане
24. *Абсолютное владение собой, стоицизм, сдержанность, приверженность этикету и традициям, консерватизм, высочайший профессионализм и ненависть к фальши - это*
 а) англичане
 б) немцы
 в) французы
 г) скандинавы
25. *В служебных отношениях для японцев первоочередное значение имеет*
 а) атмосфера дружбы и доверия
 б) строгое соблюдение иерархии
 в) качество делового костюма

Ответы к тестам по дисциплине «Деловой протокол и этикет»

№ вопроса	Вариант 1	Вариант 2
1	б	Италия
2	в	б
3	б	а
4	б,г,е	б

5	а	а
6	б	а в д
7	а	в
8	б	г
9	б	б
10	а	б
11	а	а
12	б	а
13	б	а
14	б	в
15	в	25-30 см
16	б	а г в б
17	б	а д г
18	д в б г а	а
19	б	240мм
20	200 мм	в
21	в	б
22	б	а
23	а	б
24	б	а
25	б	б

Вопросы к зачету

1. Понятие об этикете Предмет этики и этикета деловых отношений. Связь этики фундаментальной и прикладной
2. Виды этикета, его основы и принципы.
3. Исторические аспекты развития этикета
 4. Роль соблюдения «писанных» и «неписанных» законов этикета в формировании бизнес имиджа
 5. Современный этикет как основополагающий элемент в концепции межличностных отношений (Public Relations)
 6. Общечеловеческие ценности и нормы как основа этики делового общения
 7. Общие принципы, облегчающие деловое и неформальное общение с представителями разных национальностей
 8. Нравственность, правила хорошего тона, вежливость, и др. составляющие этикета как руководства по поведению
 9. Что и как готовить к деловым беседам и переговорам?
 10. Подходы и типы поведения на переговорах
 11. Организационные составляющие подготовки к переговорам
 12. Протокольные аспекты ведения переговоров: формирование делегации (группы, принимающей делегацию), рассадка за столом переговоров, этикет переговоров и т.п.
 13. Визитная карточка. Сувениры, рекламные материалы и подарки участникам деловых переговоров.
 14. Конфликт. Что создает почву для конфликта? Способы выхода.
 15. Возможности предупреждения и разрешения управленческих конфликтов.
 16. Понятие «стратегия поведения в конфликте». Основные стратегии.
 17. Понятие «тактики поведения в конфликте». Основные виды тактик конфликтного взаимодействия.
 18. Деловая обязательность. Социальная ответственность делового человека перед обществом

- 19.Что говорят правила делового этикета о походке, манере поведения, одежде? Что и куда следует надевать?
- 20.Документооборот на предприятии общественного питания. Стил ь деловой письменной речи
- 21.Основы самопрезентации. Выстраивание положительного имиджа.
- 22.Общепринятое и индивидуальное в одежде и манерах делового человека
- 23.Основные виды деловых взаимодействий: вербальный и невербальный
- 24.Требования к речи в деловой коммуникации
- 25.Невербальный контакт: сущность, функции, многообразие проявлений
- 26.Идентификация, эмпатия и рефлексия – механизмы установления взаимопонимания в деловых отношениях
- 27.Внушение и убеждение в деловой культуре
- 28.Как вести себя или правила хорошего тона за столом
- 29.Этика и культура делового застолья. Застольный этикет и его нравственный и символический смысл
- 30.Стандарты этики международного общения в современном мире
- 31.Визитная карточка. Подарки и сувениры в международных деловых контактах
- 32.Французский стил ь делового общения
- 33.Вклад американской культуры в практику делового общения. Американский стил ь ведения переговоров
- 34.Особенности деловых отношений с англичанами.
- 35.Немцы как деловые партнеры
- 36.Специфика восточного стили я и ее отражение в деловых отношениях
- 37.Что следует учитывать при ведении переговоров с венграми, итальянцами, испанцами?
- 38.Особенности ведения переговоров с представителями деловых кругов Китая.
- 39.Национальные особенности ведения деловых переговоров: .корейцы как деловые партнеры
- 40.Особенности ведения переговоров с представителями деловых кругов Японии

2. Методика оценки этапов формирования компетенций в рамках дисциплины.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в 7 семестре - в форме зачета, который направлен на оценку сформированности компетенций ОПК.4, ПК.1, ПК.2.

Зачет проводится в письменной форме, по тестам.

Зачет проводится в форме письменного тестирования, варианты теста составляются из вопросов, приведенных в паспорте зачета, позволяющих оценить показатели сформированности соответствующих компетенций

Кроме того, сформированность компетенций проверяется при проведении мероприятий текущего контроля, указанных в таблице раздела 1.

Общие правила выставления оценки по дисциплине определяются балльно-рейтинговой системой, приведенной в рабочей программе дисциплины.

На основании приведенных далее критериев можно сделать общий вывод о сформированности компетенций ОПК.4, ПК.1, ПК.2, за которые отвечает дисциплина, на разных уровнях.

Общая характеристика уровней освоения компетенций.

Ниже порогового. Уровень выполнения работ не отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, пробелы могут носить существенный характер, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы не достаточно, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнены или выполнены с существенными ошибками.

Пороговый. Уровень выполнения работ отвечает большинству основных требований,

теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

Базовый. Уровень выполнения работ отвечает всем основным требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.

Продвинутый. Уровень выполнения работ отвечает всем требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

Паспорт зачета

по дисциплине «Деловой протокол и этикет», 7 семестр

1. Методика оценки

Зачет проводится в письменной форме, по тестам. В ходе экзамена преподаватель вправе задавать студенту дополнительные вопросы из общего перечня вопросов (приведен ниже)

Пример теста для зачета

Вариант 1

1. *Формула успеха в бизнесе*
 - а) профессионализм+реклама
 - б) профессионализм+порядочность
 - в) профессионализм+опыт
2. *Куртуазная любовь в этикете средневековья это*
 - а) донжуанство
 - б) отношения в браке
 - в) отношения вне брака
3. *Вежливость это*
 - а) проявление внимательности
 - б) проявление доброжелательности
 - в) проявление учтивости
4. *Эстетический принцип этикета включает (выберите несколько вариантов)*
 - а) благородство
 - б) вкус
 - в) тактичность
 - г) манеры
 - д) пунктуальность
 - е) культура речи
5. *Салфетку из ткани перед трапезой нужно*
 - а) развернуть, сложить вдвое и положить на колени
 - б) развернуть и заправить за воротник
 - в) переложить на пирожковую тарелку
6. *При потреблении вина*
 - а) рюмку держат за чашу
 - б) рюмку держат за ножку
 - в) рюмку держат в месте соединения чаши и ножки
7. *Подробная программа пребывания делегации включает*
 - а) все организационные моменты
 - б) меню банкетов
 - в) списки сотрудников
8. *Тактический прием двойственного характера*
 - а) двойное толкование
 - б) пакетирование
 - в) «блеф»
9. *В конструктивном конфликте оппоненты*
 - а) могут прибегать к оскорблениям
 - б) не выходят за рамки деловых аргументов
 - в) оказывают психологическое давление
10. *Для сохранения плодотворности спора надо*

- а) избегать эмоциональной неустойчивости
 - б) ограничивать время спора
 - в) следить за реакцией партнера
- 11. Согласно международной практике, наиболее почетные виды приемов это**
- а) «завтрак» и «обед»
 - б) «обед» и «ужин»
 - в) «завтрак» и «ужин»
- 12. На прием «завтрак» не подают**
- а) спиртные напитки
 - б) первые блюда
 - в) десерт
- 13. К винам нельзя предлагать**
- а) миндаль
 - б) citrusовые
 - в) сухофрукты
 - г) острые сыры
- 14. Прием «а-ля фуршет» отличается большим количеством**
- а) спиртных напитков
 - б) закусок
 - в) горячих блюд
- 15. Самые почетные места на приемах с рассадкой образуют сидящие лицом**
- а) к центру зала
 - б) от окна
 - в) к входным дверям
- 16. Сервировку для торжественных приемов начинают**
- а) с раскладывания столовых приборов
 - б) с расстановки мелких столовых тарелок
 - в) с расстановки пирожковых тарелок
- 17. Расстояние между столовыми приборами примерно**
- а) 1 см
 - б) 0.5 см
 - в) раскладывают вплотную
- 18. Укажите, что в какой последовательности подается**
- а) мучные блюда
 - б) блюда из птицы и дичи
 - в) блюда из мяса
 - г) овощей и грибов
 - д) блюда из рыбы и рыбных продуктов
- 19. Кокильница служит для подачи**
- а) холодных закусок из птицы и дичи
 - б) запекания и подачи горячих закусок из рыбы и морепродуктов
 - в) овощных закусок
- 20. Укажите диаметр закусочной тарелки**
- 21. Они известны как наиболее НЕпунктуальная нация**
- а) американцы
 - б) французы
 - в) испанцы
- 22. Их деловые качества – скрупулезность, четкость, пунктуальность, педантичность, порядок во всем**
- а) китайцы
 - б) немцы
 - в) арабы
 - г) англичане
- 23. Их манера общения – намеки и подтекст**
- а) японцы
 - б) итальянцы
 - в) скандинавы
 - г) индусы
- 24. Ценят образование, эрудицию, проявление индивидуальности. Суетливы, легкомысленны, недостаточно сдержаны. Недоверчивы к компромиссам, несклонны к торгу.**
- а) латиноамериканцы
 - б) французы

- в) корейцы
- г) израильтяне

25. Для них характерны экспрессивность и «Allegria» - всеобщий подъем и радость жизни. Не очень организованны и пунктуальны, любят решать дела в неофициальной обстановке

- а) австрийцы
- б) итальянцы
- в) французы
- г) шведы

Вариант 2

1. Назовите страну, которая считается родиной этикета

2. Брюки должны быть длиной

- а) до пола
- б) до середины каблука
- в) до задника

3. Корректность это умение

- а) всегда быть в рамках приличий
- б) легко идти на компромиссы
- в) проявлять вежливость

4. Исторический принцип этикета

- а) знание своей истории
- б) уважение национальных традиций и обычаев
- в) умение применять исторический опыт

5. Песочные и слоеные торты и пирожные едят

- а) десертной вилкой
- б) десертной ложкой
- в) держат в руках и откусывают

6. Содержательная подготовка к переговорам включает (выберите несколько вариантов)

- а) анализ темы (цели) переговоров
- б) подготовку помещения
- в) диагностику хода переговоров
- г) составление банкетного меню
- д) инструкции участникам переговоров
- е) разработка рекламных материалов

7. Общая программа пребывания делегации не отражает

а) культурных мероприятий

- б) приемов (завтраков, обедов, ужинов)
- в) участие представителей СМИ

8. Выберите тактический прием торга

- а) расстановка ложных акцентов
- б) «пробный шар»
- в) пакетирование

г) завышение первоначальных требований

9. Дыню, арбуз потребляют

- а) десертной ложкой
- б) десертными ножом и вилкой
- в) закусочными ножом и вилкой

10. Наперон -это

- а) нижняя мягкая подстилка под скатерть
- б) верхняя контрастная по цвету скатерть
- в) украшение стола из цветов

11. Приемы метода «совместный анализ проблемы»

- а) постепенное повышение сложности
- б) объединение усилий
- в) завышение первоначальных требований

12. Киви, грейпфрут потребляют

- а) десертной или спец. ложкой
- б) десертными ножом и вилкой
- в) едят без приборов

13. Галстук должен быть

- а) темнее рубашки

- б) в тон носкам
в) темнее пиджака
14. *Края фуришетного стола оставляют свободными для* а) бокалов
б) блюд с закусками
в) тарелок гостей
15. *Сколько составляет спуск скатерти со стола со стороны сидящих гостей?, см*
16. *Укажите в какой последовательности справа на лево раскладываются приборы*
а) закусочные
б) столовые
в) рыбные
г) ложка для супа
17. *Белые вина подают (несколько вариантов)*
а) к рыбе
б) к блюдам из баранины
в) к свиным отбивным
г) к сыру
д) к блюдам из морепродуктов
е) к курице-гриль
ж) к шашлыку из мяса
18. *Кокотница служит для запекания и подачи*
а) любых горячих закусок
б) только овощных и грибных горячих закусок
в) мясных закусок
19. *Укажите диаметр столовой тарелки*
20. *Договоренности наиболее прочные при использовании*
а) метода торг
б) метода «пакетирование»
в) метода «совместный анализ проблемы»
21. *Ко всему относятся с невероятной серьезностью, могут показаться грубыми; обладают высокой работоспособностью и организованностью, прядок для них превыше всего*
а) англичане
б) немцы
в) голландцы
г) турки
22. *Они церемониально вежливы, стремятся создать с партнером «дух дружбы», темп переговоров – затянутый, от подарка как и от дополнительной порции еды сначала отказываются*
а) китайцы
б) арабы
в) индусы
г) американцы
23. *Для них «время - деньги», присущ высокий темп переговоров, настрой на успех, энергичность, эгоцентризм. Деловые подарки не приняты. Критики не терпят.*
а) корейцы
б) американцы
в) испанцы
г) англичане
24. *Абсолютное владение собой, стоицизм, сдержанность, приверженность этикету и традициям, консерватизм, высочайший профессионализм и ненависть к фальши - это*
а) англичане
в) немцы
б) французы
в) скандинавы
25. *В служебных отношениях для японцев первоочередное значение имеет*
а) атмосфера дружбы и доверия
б) строгое соблюдение иерархии
в) качество делового костюма

Ответы к тестам по дисциплине «Деловой протокол и этикет»

№	Вариант 1	Вариант 2
---	-----------	-----------

вопроса		
1	б	Италия
2	в	б
3	б	а
4	б,г,е	б
5	а	а
6	б	а в д
7	а	в
8	б	г
9	б	б
10	а	б
11	а	а
12	б	а
13	б	а
14	б	в
15	в	25-30 см
16	б	а г в б
17	б	а д г
18	д в б г а	а
19	б	240мм
20	200 мм	в
21	в	б
22	б	а
23	а	б
24	б	а
25	б	б

2. Критерии оценки

- Ответ на тест для зачета считается **неудовлетворительным**, если студент при ответе на вопросы не дает определений основных понятий делового этикета и протокола, не способен показать причинно-следственные связи явлений, и пр, неправильных ответов 10 и более, оценка составляет 5 *баллов*.
- Ответ на тест для зачета засчитывается на **пороговом** уровне, если студент при ответе на вопросы владеет основными понятиями делового этикета и протокола, может показать причинно-следственные связи явлений, неправильных ответов 6-9 оценка составляет 10 *баллов*.
- Ответ на тест для зачета засчитывается на **базовом** уровне, если студент при ответе на вопросы знает основные понятия делового этикета и протокола, дает характеристику процессов, явлений, проводит анализ причин, условий, неправильных ответов 3-5-, оценка составляет 15 *баллов*
- Ответ на тест для зачета засчитывается на **продвинутом** уровне, если студент при ответе на вопросы проводит комплексный анализ элементов делового этикета и протокола, выявляет слагаемые положительного имиджа и методы их достижения, предлагает механизмы решения спорных и конфликтных ситуаций, неправильных ответов 1-2 оценка составляет 20 *баллов*.

3. Шкала оценки

Зачет считается сданным, если сумма баллов по всем вопросам теста составляет не менее 10 баллов (из 20 возможных).

В общей оценке по дисциплине баллы за зачет учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.

4. Вопросы к зачету по дисциплине «Деловой протокол и этикет»

Вопросы к зачету

1. Понятие об этикете Предмет этики и этикета деловых отношений. Связь этики фундаментальной и прикладной
2. Виды этикета, его основы и принципы.
3. Исторические аспекты развития этикета
4. Роль соблюдения «писанных» и «неписанных» законов этикета в формировании бизнес имиджа
5. Современный этикет как основополагающий элемент в концепции межличностных отношений (Public Relations)
6. Общечеловеческие ценности и нормы как основа этики делового общения
7. Общие принципы, облегчающие деловое и неформальное общение с представителями разных национальностей
8. Нравственность, правила хорошего тона, вежливость, и др. составляющие этикета как руководства по поведению
9. Что и как готовить к деловым беседам и переговорам?
10. Подходы и типы поведения на переговорах
11. Организационные составляющие подготовки к переговорам
12. Протокольные аспекты ведения переговоров: формирование делегации (группы, принимающей делегацию), рассадка за столом переговоров, этикет переговоров и т.п.
13. Визитная карточка. Сувениры, рекламные материалы и подарки участникам деловых переговоров.
14. Конфликт. Что создает почву для конфликта? Способы выхода.
15. Возможности предупреждения и разрешения управленческих конфликтов.
16. Понятие «стратегия поведения в конфликте». Основные стратегии.
17. Понятие «тактики поведения в конфликте». Основные виды тактик конфликтного взаимодействия.
18. Деловая обязательность. Социальная ответственность делового человека перед обществом
19. Что говорят правила делового этикета о походке, манере поведения, одежде? Что и куда следует надевать?
20. Документооборот на предприятии общественного питания. Стилль деловой письменной речи
21. Основы самопрезентации. Выстраивание положительного имиджа.
22. Общепринятое и индивидуальное в одежде и манерах делового человека
23. Основные виды деловых взаимодействий: вербальный и невербальный
24. Требования к речи в деловой коммуникации
25. Невербальный контакт: сущность, функции, многообразие проявлений
26. Идентификация, эмпатия и рефлексия – механизмы установления взаимопонимания в деловых отношениях
27. Внушение и убеждение в деловой культуре
28. Как вести себя или правила хорошего тона за столом

29. Этика и культура делового застолья. Застольный этикет и его нравственный и символический смысл
30. Стандарты этики международного общения в современном мире
31. Визитная карточка. Подарки и сувениры в международных деловых контактах
32. Французский стиль делового общения
33. Вклад американской культуры в практику делового общения. Американский стиль ведения переговоров
34. Особенности деловых отношений с англичанами.
35. Немцы как деловые партнеры
36. Специфика восточного стиля и ее отражение в деловых отношениях
37. Что следует учитывать при ведении переговоров с венграми, итальянцами, испанцами?
38. Особенности ведения переговоров с представителями деловых кругов Китая.
39. Национальные особенности ведения деловых переговоров: .корейцы как деловые партнеры
40. Особенности ведения переговоров с представителями деловых кругов Японии