

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный технический университет
им. Р.Е. Алексеева» (НГТУ)

Институт транспортных систем
(Полное и сокращенное название института, реализующего данное направление)

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института:
_____ **А.В. Тумасов**
подпись
“05” декабря 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.ОД.5 Деловой этикет и основы делопроизводства
(индекс и наименование дисциплины по учебному плану)
для подготовки бакалавров

Направление подготовки: 21.03.01 Нефтегазовое дело

Направленность: Машины и оборудование для добычи и транспортировки углеводородов

Форма обучения: очная
Год начала подготовки: 2022

Выпускающая кафедра: Энергетические установки и тепловые двигатели
Кафедра-разработчик: СОМиК

Объем дисциплины: 72/2
часов/з.е

Промежуточная аттестация: зачет

Разработчик: Трофимова Ю.В. к.и.н., доцент

НИЖНИЙ НОВГОРОД, 2023 год

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО 3++) по направлению подготовки 21.03.01 Нефтегазовое дело, утвержденного приказом МИНОБРНАУКИ РОССИИ от 09 февраля 2018 года № 96 на основании учебного плана принятого УМС НГТУ

протокол от «13» апреля 2023 г. № 17

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры протокол от 16.06.2023 № 6
Зав. кафедрой _____ Е.А. Зайцева

(подпись)

Программа рекомендована к утверждению Ученым советом ИТС, Протокол от 20.06.2023 № 9

Рабочая программа зарегистрирована в УМУ _____ регистрационный № _____
Начальник МО _____

Заведующая отделом комплектования НТБ _____ Н.И. Кабанина
(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
1.1 Цель освоения дисциплины	Ошибка! Закладка не определена.
1.2 Задачи освоения дисциплины (модуля)	Ошибка! Закладка не определена.
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....	ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
4.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ по семестрам	7
4.2 Содержание дисциплины, структурированное по темам	Ошибка! Закладка не определена.
5. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
5.1 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности	Ошибка! Закладка не определена.
5.2. Описание показателей и критериев контроля успеваемости, описание шкал оценивания	19
6 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	24
6.1 Учебная литература	24
6.2 Справочно-библиографическая литература	24
6.3 Перечень журналов по профилю дисциплины:	24
6.4 Методические указания, рекомендации и другие материалы к занятиям	25
7. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	25
7.1 Перечень информационных справочных систем	25
7.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства необходимого для освоения дисциплины	25
7.3 Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем	25
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ РЕСУРСЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОВЗ.....	26
9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ, НЕОБХОДИМОЕ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....	26
10. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ..	27
10.1 Общие методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины, образовательные технологии	27
10.2 Методические указания для занятий лекционного типа	28
10.4 Методические указания по самостоятельной работе обучающихся	28
11. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	29
11.1 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе текущего контроля успеваемости.....	29
11.2 Типовые задания к практическим занятиям	29
11.3 Типовые вопросы (задания) для устного (письменного) опроса	29
11.4 Типовые тестовые задания	30
11.5 Типовые аналитические задания	33

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Цель освоения дисциплины:

Целью освоения дисциплины является формирование у студентов теоретических знаний в области делового этикета и делопроизводства, практических умений и навыков делового общения и ведения делопроизводства в организации.

Задачи освоения дисциплины (модуля):

- осмысление накопленного научного и практического опыта о правилах и способах осуществления делового общения;
- знание основных принципов организации делопроизводства в современных учреждениях и организациях;
- изучение нормативно-методических основ деловой переписки;
- формирование умений и навыков составления деловых писем и других служебных документов;
- владение навыками устного общения в профессиональной сфере с использованием языковых формул делового этикета;
- приобретение практических навыков в документировании;
- умение применять методику правильного ведения деловой беседы, переговоров, служебного, делового, телефонного совещания.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Учебная дисциплина «Деловой этикет и основы делопроизводства» (Б1.В.ОД.5) относится к обязательной дисциплине вариативной части, согласно ФГОС ВО. Дисциплина базируется на курсах цикла дисциплин: «Правоведение», «Основы проектного менеджмента», «Выполнение и защита ВКР». Усвоенные знания в дальнейшем служат основой для изучения дисциплин, связанных с использованием тактик и стратегий делового общения и основ делопроизводства.

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Таблица 1- Формирование компетенций дисциплинам

Наименование дисциплин, формирующих компетенцию совместно	Семестры, формирования дисциплины Компетенции берутся из Учебного плана по направлению подготовки бакалавра /специалиста/магистра»							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Правоведение, УК-2					x			
Основы проектного менеджмента. УК-2			x					
Деловой этикет и основы делопроизводства, УК-2					x			
Выполнение и защита ВКР, УК-2								x

ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОП

Таблица 2 - Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине			Оценочные средства	
					Текущего контроля	Промежуточной аттестации
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	<p>ИУК-2.3. Планирует реализацию задач в зоне своей ответственности с учетом имеющихся ресурсов и ограничений, действующих правовых норм.</p> <p>ИУК-2.4. Выполняет задачи в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами и точками контроля, при необходимости корректирует способы решения задач.</p> <p>ИУК-2.5. Представляет результаты проекта, предлагает возможности их использования и/или совершенствования.</p>	<p>Знать: правила делового этикета и основные принципы организации делопроизводства в современных учреждениях</p> <p>Знать: принципы и методы решения поставленных задач на основе норм и принципов делового общения с последующим контрольным составлением некоторых деловых документов</p>	<p>Уметь: планировать реализацию задач в зоне своей ответственности, применяя правила делового общения; применять основные принципы организации делопроизводства в современных учреждениях</p> <p>Уметь: применять существующие нормы и правила делового общения с последующим контрольным составлением некоторых деловых документов</p>	<p>Владеть: навыками планирования и реализации задач в зоне своей ответственности, применяя правила делового общения; навыками организации делопроизводства в современных учреждениях</p> <p>Владеть: Навыками формирования тактик и стратегий делового общения, с последующим контрольным составлением некоторых деловых документов</p>	Опрос по темам, аналитические задания по темам курса, тестирование	Вопросы для устного собеседования: билеты (30 билетов)

		<p>Знать: основы разработки и реализации проектов на основе действующих норм делового протокола и имеющихся ресурсов делопроизводства.</p>	<p>Уметь: презентовать разработанные проекты, реализовывать и совершенствовать их на основе действующих норм делового протокола и имеющихся ресурсов делопроизводства.</p>	<p>Владеть: методами разработки, реализации и/или совершенствования проектов на основе действующих норм делового протокола и имеющихся ресурсов делопроизводства.</p>		
--	--	---	---	--	--	--

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ по семестрам

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 зач.ед. 72 часа, распределение часов по видам работ семестрам представлено в таблице 2.

Таблица 3 - Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ по семестрам

Для студентов очного обучения

Вид учебной работы	Трудоёмкость в час		
	Всего час.	В т.ч. по семестрам	
		№ сем	№ сем
Формат изучения дисциплины	с использованием элементов электронного обучения		
Общая трудоёмкость дисциплины по учебному плану	72/2		
1. Контактная работа:			
1.1. Аудиторная работа, в том числе:	72	72	
занятия лекционного типа (Л)	17	17	
занятия семинарского типа (ПЗ-семинары, практ. Занятия и др)	17	17	
лабораторные работы (ЛР)			
1.2. Внеаудиторная, в том числе			
курсовая работа (проект) (КР/КП) (консультация, защита)			
текущий контроль, консультации по дисциплине	2	2	
контактная работа на промежуточном контроле (КРА)	2	2	
2. Самостоятельная работа (СРС)	34	34	
реферат/эссе (подготовка)			
расчётно-графическая работа (РГР) (подготовка)			
контрольная работа			
курсовая работа/проект (КР/КП) (подготовка)			
самостоятельное изучение разделов, самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиум и т.д.)	34	34	
Подготовка к экзамену (контроль)			
Подготовка к зачёту / зачёту с оценкой (контроль)	2	2	

4.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам

Таблица 4.1 - Содержание дисциплины, структурированное по темам для студентов очного обучения

Планируемые (контролируемые) результаты освоения:код УК; ОПК; ПК и индиккаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы (час)				Вид СРС	Наименование используемых активных и интерактивных образовательных технологий	Реализац ия в рамках Практиче ской подготов ки (трудоем кость в часах)	Наименование разработанног о Электронного курса (трудоемкость в часах)
		Контактная работа			Самостоятельная работа студентов (час)				
		Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия					
5 семестр									
УК-2 ИУК - 2.3. ИУК - 2.4. ИУК - 2.5.	Раздел 1. Введение. Понятие и основы делового этикета.								
	Тема 1.1.Цели и задачи курса. Актуальность курса. Ознакомление с тематическим планированием, целями и задачами дисциплины, методами и формами его освоения. Культура делового общения и этикета	1		0,5	1	Подготовка к лекциям и практическо му занятию	Опрос по темам, ситуационные задачи по темам курса, тесты		
	Тема 1.2. Основные понятия. Роль делового этикета в профессиональной	1		0,5	1	Подготовка к лекциям и практическо му занятию	Опрос по темам, аналитические задания по темам курса, тесты		

Планируемые (контролируемые) результаты освоения:код УК; ОПК; ПК и индиккаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы (час)				Вид СРС	Наименование используемых активных и интерактивных образовательных технологий	Реализац ия в рамках Практиче ской подготов ки (трудоем кость в часах)	Наименование разработанног о Электронного курса (трудоемкость в часах)
		Контактная работа			Самостоятельная работа студентов (час)				
		Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия					
	деятельности человека								
	Тема 1.3. История делового этикета	2		1	3	Подготовка к лекциям и практическо му занятию	Опрос по темам, аналитические задания по темам курса, тесты		
	Тема 1.4. Этикет в античном мире.Западная Европа (буржуазный этикет), придворный этикет, этикет в допетровской Руси, этикет времен Петра I. Современный этикет	1		2	1	Подготовка к лекциям и практическо му занятию	Опрос по темам, аналитические задания по темам курса, тесты		
	Итого по 1 разделу	5		4	6				
	Раздел 2. Этика деловых коммуникаций в разных культурах								

Планируемые (контролируемые) результаты освоения:код УК; ОПК; ПК и индиккаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы (час)				Вид СРС	Наименование используемых активных и интерактивных образовательных технологий	Реализац ия в рамках Практиче ской подготов ки (трудоем кость в часах)	Наименование разработанног о Электронного курса (трудоемкость в часах)
		Контактная работа			Самостоятельная работа студентов (час)				
		Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия					
УК-2 ИУК - 2.3. ИУК - 2.4. ИУК - 2.5.	Тема 2.1. Зарубежные модели деловых коммуникаций	1		0,5	2	Подготовка к лекциям и практическому занятию	Опрос по темам, аналитические задания по темам курса, тесты		
	Тема 1.2. Американская этика бизнеса. Европейская этика бизнеса	1		0,5	2	Подготовка к лекциям и практическому занятию	Опрос по темам, аналитические задания по темам курса, тесты		
	Тема 2.3. Азиатская этика деловых отношений	1		1	2	Подготовка к лекциям и практическому занятию	Опрос по темам, аналитические задания по темам курса, тесты		
	Тема 2.4. Этика деловых коммуникаций в отраслях экономики России	1		1	2	Подготовка к лекциям и практическому занятию	Опрос по темам, аналитические задания по темам курса, тесты		
УК-2	Раздел 3. Сущность и специфика деловой коммуникации								
	Тема 3.1. Определение понятия «деловая	1		1	2	Подготовка к лекциям и	Опрос по темам, аналитические		

Планируемые (контролируемые) результаты освоения:код УК; ОПК; ПК и индиккаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы (час)				Вид СРС	Наименование используемых активных и интерактивных образовательных технологий	Реализа ция в рамках Практиче ской подготов ки (трудоем кость в часах)	Наименование разработанног о Электронного курса (трудоемкость в часах)
		Контактная работа			Самостоятельная работа студентов (час)				
		Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия					
ИУК - 2.3. ИУК - 2.4. ИУК - 2.5.	коммуникация». Основные элементы деловой этики и коммуникаций					практическо му занятию	задания по темам курса, тесты		
	Тема 3.2. Виды деловой коммуникации. Основные принципы организации деловой коммуникации на предприятии.	1		1	2	Подготовка к лекциям и практическо му занятию	Опрос по темам, аналитические задания по темам курса, тесты		
	Тема 3.3. Этика дистанционного общения: Телефонные переговоры и этикет. Мобильная связь и технология коммуникаций. Факсимильные и электронные сообщения.	1		1	2	Подготовка к лекциям и практическо му занятию	Опрос по темам, аналитические задания по темам курса, тесты		
	Тема 3.4.Официальная и личная деловая	1		1	2	Подготовка к лекциям и	Опрос по темам, аналитические		

Планируемые (контролируемые) результаты освоения:код УК; ОПК; ПК и индиккаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы (час)				Вид СРС	Наименование используемых активных и интерактивных образовательных технологий	Реализа ция в рамках Практиче ской подготов ки (трудоем кость в часах)	Наименование разработанног о Электронного курса (трудоемкость в часах)
		Контактная работа			Самостоятельная работа студентов (час)				
		Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия					
	переписка. Классификация деловой переписки: по тематическому признаку; по функциональному признаку; по структуре; по способам ведения; по форме отправления и т.п.					практическо му занятию	задания по темам курса, тесты		
	Итого по 3 разделу	4		4	8				
УК-2 ИУК - 2.3. ИУК - 2.4. ИУК - 2.5.	Раздел 4. Функции и классификация документов								
	Тема 4.1. Правила написания текста документа. Требования к оформлению реквизитов и бланков документов	1		1	2	Подготовка к лекциям и практическо му занятию	Опрос по темам, аналитические задания по темам курса, тесты		

Планируемые (контролируемые) результаты освоения:код УК; ОПК; ПК и индиккаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы (час)				Вид СРС	Наименование используемых активных и интерактивных образовательных технологий	Реализа ция в рамках Практиче ской подготов ки (трудоем кость в часах)	Наименование разработанног о Электронного курса (трудоемкость в часах)
		Контактная работа			Самостоятельная работа студентов (час)				
		Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия					
	Тема 4.2. Единая система государственной стандартизации	0,5		1	2	Подготовка к лекциям и практическому занятию	Опрос по темам, аналитические задания по темам курса, тесты		
	Тема 4.3. Технологии работы с документами (организация работы с входящими, исходящими, внутренними документами организации)	0,5		2	2	Подготовка к лекциям и практическому занятию	Опрос по темам, аналитические задания по темам курса, тесты		
	Тема 4.4. Общие правила регистрации документов. Контроль исполнения документов.	1		1	2	Подготовка к практическому занятию	Опрос по темам, аналитические задания по темам курса, тесты		
	Тема 4.5. Сущность и значение электронного документооборота	1		1	4	Подготовка к практическому занятию	Опрос по темам, аналитические задания по темам		

Планируемые (контролируемые) результаты освоения:код УК; ОПК; ПК и индиккаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы (час)				Вид СРС	Наименование используемых активных и интерактивных образовательных технологий	Реализа ция в рамках Практиче ской подготов ки (трудоем кость в часах)	Наименование разработанног о Электронного курса (трудоемкость в часах)
		Контактная работа			Самостоятельная работа студентов (час)				
		Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия					
						му занятию	курса, тесты		
	Итого по 4 разделу	4		6	12				
	ИТОГО ЗА СЕМЕСТР	17		17	34				
	ИТОГО по дисциплине	17		17	34				

5. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.

5.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности

1. Тесты для текущего и промежуточного контроля знаний обучающихся:

1. "Small talk" in business communication is conducted within the framework of:

- a) Business interests of partners
- b) Personal, non-business interests of partners
- c) Professional interests of partners

2. The addressee of manipulation in business communication is:

- a) A partner who may become a victim of manipulation
- b) The partner to whom the manipulative influence is directed
- c) A partner who uses manipulative techniques of psychological influence

3. Attribution is called:

- a) All answers are incorrect
- b) The subject's interpretation of the interpersonal perception of the reasons and motives for the behavior of other people
- c) Attributing specific traits to specific groups of people
- d) The desire of a person to be in the company of other people

4. In value-oriented manipulative technologies of business communication, the target of psychological influence is:

- a) The spiritual ideals of the addressee partner
- b) Cognitive structures of the addressee partner
- c) The needs and inclinations of the addressee partner
- d) Values of the addressee partner

5. Verbal communication is carried out with the help of:

- a) Gestures
- b) Information Technology
- c) A certain rate of speech
- d) Pats on the shoulder
- e) Oral speech

6. All people are divided into:

- a) All answers are correct
- b) Rational and irrational
- c) Sensorics and intuitives
- d) Extroverts and introverts

7. The business style of interaction between partners includes:
- a) Loosening control over social status and etiquette norm
 - b) Recognizing the value and significance of each other's behavioral action
 - c) Rational use of supporting techniques by partners
 - d) The ability of partners to adapt their own professional knowledge to each business situation
8. Business partners with visual modality think mainly:
- a) Auditory images
 - b) Visual images
 - c) Tactile images
9. Information and power support of the manipulator in manipulative technologies of business communication consists of the total interaction:
- a) Cognitive-rational forces of the addressee of psychological influence
 - b) Personal and psychological forces of the manipulator
 - c) Attracted (borrowed) forces that are created by other personalities
 - d) Status and resource forces of the manipulator
10. The mechanisms of manipulative influence include:
- a) The mechanisms of attachment and implementation that the manipulator uses
 - b) Needs, inclinations, motivations of the addressee of manipulation
 - c) Mental automatisms and complexes of the addressee of manipulation
 - d) Psychotechnical techniques of manipulative influence
11. The most widely used techniques of active anti-manipulative protection in business communication technologies include:
- a) Temporary interruption of business contact with the manipulator by the addressee
 - b) The use of psychotechnical techniques of counter manipulation by the addressee partner
 - c) Conversion of the manipulator's communication signals by the addressee partner, taking into account their own interests
 - d) Targeted total psychological attack on the manipulator
12. The main manipulative techniques of mental influence in business communication include techniques:
- a) "False engagement"
 - b) Obfuscation
 - c) Locations
 - d) Hidden coercion
 - e) Beliefs
13. Special techniques of passive protection, focused on the reflection of manipulative influence, include:
- a) Building semantic and semantic barriers with the manipulator by the addressee partner
 - b) Distancing the addressee partner from the manipulator partner

- c) The location of the destination partner to the intentions and attitudes of the manipulator
 - d) Concealment by the addressee partner of their situationally experienced emotions and feelings
14. Open questions in business communication include:
- a) Alternative options
 - b) Mirror images
 - c) Information services
 - d) Rhetorical
15. The signs that indicate the presence of manipulation in business communication include:
- a) Incongruence of the manipulator's communication messages
 - b) Behavioral strategy of a business partner-communicator, focused on cooperation
 - c) The appearance of internal feelings of discomfort, emotional tension and anxiety in the recipient partner
 - d) Presence of verbalized and nonverbal threatening signals
 - e) Structural arrangement of information discourses that is not relevant to their content significance for solving a business problem
16. The means of non-verbal communication include:
- a) All answers are correct
 - b) Kinesics
 - c) Proxemics
 - d) Taketika
17. The techniques of small talk used in business communication include:
- a) Sayings-links with pleasant associations for the partner
 - b) Interesting, fascinating story
 - c) Positive statements of events or facts of interest to the partner
 - d) Persuasive business messages
 - e) Quoting the partner's statements about their hobbies, hobbies
18. Kinesic means of non-verbal communication are:
- a) Facial expressions
 - b) Pose
 - c) Coughing
 - d) Handshake
 - e) Oral speech
19. Logical and semantic manipulation of information in business communication offers:
- a) Verbalized presentation of socially significant information discourses for the addressee
 - b) Batching information
 - c) Concealment of important semantic discourses of information
 - d) Withholding information

20. Manipulative strategy in business communication is implemented as:

- a) A system of psychotechnical techniques and actions that reflects the long-term goals of the manipulator
- b) A system of joint behavioral actions of business partners aimed at a compromise solution to a business problem
- c) The set of behavioral actions of the addressee of the manipulation

21. Manipulative technologies of business communication are such technologies in which there are:

- a) Open coercion of the partner to any behavioral actions
- b) Psychotechnical manipulation techniques
- c) Hidden psychological impact on the business partner
- d) Techniques of location and persuasion in relation to the target partner.

22. Nonverbal means of communication are

- a) View
- b) Gait
- c) Handshake
- d) Phone number
- e) Email address

23. Communication is:

- a) All answers are correct
- b) Information transfer process
- c) The process of establishing contacts between people
- d) The process of personal formation and development

24. Personal distance in the process of communication:

- a) 120-350cm
- b) 15-50cm
- c) 50-120cm
- d) Over 350cm

25. Motivational information in business communication is implemented in the form of:

- a) Informative message
- b) Call-up
- c) Orders
- d) Requests

2. Вопросы и аналитические задачи для подготовки к контрольным мероприятиям (текущий контроль)

Пример:

1. My personal experience of applying the "golden law of morality". (Написать эссе).
2. Categories "ethics", "morality", "morality, moral values: origin, content. (Провести сравнительный анализ категорий).
3. "The path to any career is strewn with the flowers of eloquence" (A.P.Chekhov). (Написать эссе).
4. Write a letter of recommendation for your friend.
5. Write a response to the offer with a change in one of the terms of delivery.
6. Prepare the text of your resume.
7. Name the main sections of the commercial contract.
8. Explain the concept of "force majeure".
9. Make up the text of the supplementary agreement to the commercial contract (the subject is arbitrary).
10. Compose a response letter about the inability to participate in the presentation.
11. What is the purpose of the guarantee letters?
12. What data is contained in the commercial request.
13. Justify the refusal to accept the claim of a business partner.
14. Do you need a label frame in a business letter?
15. What document page parameters are recommended by the State Standard?
16. Who is the executor of the document and does he have the right to sign?
17. What methods of signature registration are used in Russian and international commercial correspondence?
18. How is the information located in angular and linear forms?
19. What formulas of politeness are traditionally used in business correspondence? Determine their location on the form relative to the text.
20. How many different topics and issues can be addressed in one business letter?

3. Перечень вопросов, выносимых на промежуточную аттестацию (зачет)

1. Theoretical foundations of the concepts of business etiquette in the organizational structure of management.
2. Main principles of professional ethics. Types of ethics.
3. Business reputation of the organization: definition, main components.
4. Features of business ethics of management in Russia.
5. Research of the problems of business culture of modern societies
6. Normative personality patterns.
7. Ethics of entrepreneurship.
8. Definition of the concept of "Business communication". Theory of communication.
9. Basic elements of business ethics and communication.
10. Types and forms of business communication.
11. The basic principles of the organization of business communication in the enterprise.
12. Conflict behavior and ways to overcome it.
13. Communicative barriers. Perception and communication.
14. Perception and formation of the image of the communication process.
15. Written communication as a type of business communication.

16. Characteristics and typology of industrial and educational forms of written communication.
17. Basic principles and norms of business correspondence culture.
18. Official and personal business correspondence.
19. Classification of business correspondence: by topic; by function; by structure; by methods of management; by form of dispatch, etc.
20. Preparation and organization of business meetings.
21. Technology and stages of the business meeting.
22. Control over the execution of the business meeting.
23. Preparation and organization of business negotiations. Action plan for preparing for business negotiations.
24. Tactics and strategies for conducting business negotiations.
25. Technique of business negotiations.
26. Business negotiations as a type of business communication. Ethics of conducting business negotiations: basic rules.
27. Rules for writing the document text.
28. Technologies of working with documents (organization of work with incoming, outgoing, internal documents of the organization).
29. Formation of cases and transfer of documents to the archive.
30. Advantages and disadvantages of electronic document management.

5.2. Описание показателей и критериев контроля успеваемости, описание шкал оценивания

Таблица 5 При текущем контроле (контрольные недели) и оценка выполнения практических работ

Шкала оценивания	Экзамен/ Зачет с оценкой	Зачет
$40 < R \leq 50$	Отлично	зачет
$30 < R \leq 40$	Хорошо	
$20 < R \leq 30$	Удовлетворительно	
$0 < R \leq 20$	Неудовлетворительно	незачет

При промежуточном контроле успеваемость студентов оценивается по системе «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Таблица 6 – Критерии оценивания результата обучения по дисциплине и шкала оценивания

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения			
		Оценка «неудовлетворительно» / «не зачтено» 0-59% от max рейтинговой оценки контроля	Оценка «удовлетворительно» / «зачтено» 60-74% от max рейтинговой оценки контроля	Оценка «хорошо» / «зачтено» 75-89% от max рейтинговой оценки контроля	Оценка «отлично» / «зачтено» 90-100% от max рейтинговой оценки контроля
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	ИУК-2.3. Планирует реализацию задач в зоне своей ответственности с учетом имеющихся ресурсов и ограничений, действующих правовых норм.	изложение учебного материала бессистемное, не может объяснить понятие, сущность и условия социального взаимодействия; затрудняется охарактеризовать основные правила делового этикета, принципы организации делопроизводства в современных учреждениях	фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов и базовых категорий, допускаются отдельные существенные ошибки при объяснении понятий и правил делового этикета, принципов организации делопроизводства в современных учреждениях	владеет знаниями и навыками делового общения, принципов организации делопроизводства, допускает незначительные ошибки, которые самостоятельно исправляет	имеет глубокие знания всего материала; в полной мере владеет необходимыми знаниями и умениями. Свободно владеет навыками делового общения, способами организации делопроизводства
	ИУК-2.4. Выполняет задачи в зоне своей ответственности в соответствии с поставленными результатами и точками контроля, при необходимости корректирует способы решения задач.	затрудняется в определении принципов и методов решения поставленных задач на основе норм и правил делового общения, не способен составлять деловые документы	допускаются отдельные существенные ошибки при определении принципов и методов решения поставленных задач на основе норм и правил делового общения, не способен составлять деловые документы	оценивает принципы и методы решения поставленных задач на основе норм и правил делового общения, способен составлять деловые документы, допуская незначительные ошибки, которые	свободно владеет навыками выполнения задач в зоне своей ответственности на основе норм и правил делового общения, составляет деловые документы безошибочно.

				самостоятельно исправляет	
		не способен определить принципы и правила работы в малой социальной группе, не способен проанализировать возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе,	анализирует возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие, оценивает идею других членов команды для достижения поставленной цели, допускаются отдельные существенные ошибки, исправленные с помощью преподавателя, фрагментарные, поверхностные знания принципы и правила работы в малой социальной группе	способен выстраивать продуктивное взаимодействие, с точки зрения понимания различных социологических теорий социального взаимодействия, допускает незначительные ошибки, которые самостоятельно исправляет при собеседовании	свободно владеет аналитическими навыками оценки последствий личных действий в социальном взаимодействии и навыками оценки социально-ролевых позиций членов малой социальной группы
	ИУК-2.5. Представляет результаты проекта, предлагает возможности их использования и/или совершенствования.	изложение учебного материала бессистемное, не владеет основами разработки и реализации проектов, исходя из действующих норм делового протокола и	допускаются отдельные существенные ошибки при объяснении алгоритма разработки и реализации проектов, исходя из действующих	оценивает возможности и перспективы использования результатов проекта, исходя из	свободно владеет навыками презентации проекта, исходя из действующих норм делового протокола и имеющихся ресурсов

		имеющихся ресурсов делопроизводства.	норм делового протокола и имеющихся ресурсов делопроизводства	действующих норм делового протокола и имеющихся ресурсов делопроизводства, допускает незначительные ошибки	делопроизводства
--	--	---	---	--	------------------

Таблица 7. Критерии оценивания

Оценка	Критерии оценивания
Высокий уровень «5» (отлично) – «зачет»	оценку « отлично » заслуживает студент, освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал без пробелов; выполнивший все задания, предусмотренные учебным планом на высоком качественном уровне; практические навыки профессионального применения освоенных знаний сформированы.
Средний уровень «4» (хорошо) – «зачет»	оценку « хорошо » заслуживает студент, практически полностью освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, учебные задания не оценены максимальным числом баллов, в основном сформировал практические навыки.
Пороговый уровень «3» (удовлетворительно) – «зачет»	оценку « удовлетворительно » заслуживает студент, частично с пробелами освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, многие учебные задания либо не выполнил, либо они оценены числом баллов близким к минимальному, некоторые практические навыки не сформированы.
Минимальный уровень «2» (неудовлетворительно) – «незачет»	оценку « неудовлетворительно » заслуживает студент, не освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, учебные задания не выполнил, практические навыки не сформированы.

6 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Учебная литература

On-Line журнал «Деловой протокол и этикет» [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.protocolonline.ru>.

Country Profiles – Global Guide to culture, customs and etiquette [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.kwintessential.co.uk/resources/country-profiles.html>

Etiquette in Society, in Business, in Politics and at Home. Emily Post [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.bartleby.com/95/>

International Business Etiquette, Manners and Culture– [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.international-business-etiquette.com/>

Modern-etiquette. [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.modernetiquette.co.nz/>

Виговская, М. Е. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / М. Е. Виговская. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 144 с. — 978-5-394-02409-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75205.html>

Российский образовательный портал. <http://www.school.edu.ru/default.asp>

6.2. Перечень журналов по профилю дисциплины:

6.2.1. Научный журнал «Интерактивная наука». Раздел «Деловые коммуникации» (www.interactive-science.media).

6.2.2. Информационные ресурсы России. Российская ассоциация электронных библиотек. [Информационные Ресурсы России — Российская ассоциация электронных библиотек \(aselibrary.ru\)](http://aselibrary.ru).

6.2.3. Электронный журнал «Advances in the history of rhetoric» (www.ashr.org).

6.2.4. Электронный научно-практический журнал «Современные научные исследования и инновации». Раздел «Деловое общение». (www.web.snauka.ru)

6.2.5. Журнал «Делопроизводство и документооборот на предприятии» (www.delo-press.ru).

6.2.6. Научный Журнал «Делопроизводство» (www.top-personal.ru)

6.4 Методические указания, рекомендации и другие материалы к занятиям

Методические указания по выполнению практических занятий по дисциплине.

Методические указания по выполнению самостоятельной работы по дисциплине.

7. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебный процесс по дисциплине обеспечен необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства (состав по дисциплине определен в настоящей РПД и подлежит обновлению при необходимости).

7.1 Перечень информационных справочных систем

Таблица 8. Перечень электронных библиотечных систем

№	Наименование ЭБС	Ссылка к ЭБС
1	Консультант студента	http://www.studentlibrary.ru/
2	Лань	https://e.lanbook.com/
3	Юрайт	https://biblio-online.ru/
4	E-LIBRARY.ru	http://elibrary.ru/defaultx.asp

7.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства необходимого для освоения дисциплины

Таблица 9. Программное обеспечение

Программное обеспечение, используемое в университете на договорной основе	Программное обеспечение свободного распространения
Microsoft Windows 7 (подписка MSDN 4689, подписка DreamSparkPremium, договор № Tr113003 от 25.09.14)	Adobe Acrobat Reader (FreeWare) https://acrobat.adobe.com/ru/ru/acrobat/pdf-reader.html
Microsoft Office Professional Plus 2007 (лицензия № 42470655)	OpenOffice (FreeWare) https://www.openoffice.org/ru/
IBM SPSS Statistics (в составе программного решения СТАТКЛАСС)	

7.3 Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем

В таблице 9 указан перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем, к которым обеспечен доступ (удаленный доступ). Данный перечень подлежит обновлению в соответствии с требованиями ФГОС ВО.

В данном разделе могут быть приведены ресурсы (ссылки на сайты), на которых можно найти полезную для курса информацию, в т.ч. статистические или справочные данные, учебные материалы, онлайн курсы и т.д.

Таблица 9 - Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем

№	Наименование профессиональной базы данных, информационно-справочной системы	Доступ к ресурсу (удаленный доступ с указанием ссылки/доступ из локальной сети университета)
1	2	3
1	Единый архив экономических и социологических данных	http://sophist.hse.ru/data_access.shtml

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ РЕСУРСЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОВЗ

В таблице 10 указан перечень образовательных ресурсов, имеющих формы, адаптированные к ограничениям их здоровья, а также сведения о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования. При заполнении таблицы может быть использована информация, размещенная в подразделе «Доступная среда» специализированного раздела сайта НГТУ «Сведения об образовательной организации» <https://www.nntu.ru/sveden/accenv/>

Таблица 10 – Образовательные ресурсы для инвалидов и лиц с ОВЗ

№	Перечень образовательных ресурсов, приспособленных для использования инвалидами и лицами с ОВЗ	Сведения о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования
1	ЭБС «Консультант студента»	озвучка книг и увеличение шрифта
2	ЭБС «Лань»	специальное мобильное приложение - синтезатор речи, который воспроизводит тексты книг и меню навигации
3	ЭБС «Юрайт»	версия для слабовидящих

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ, НЕОБХОДИМОЕ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Учебные аудитории для проведения занятий по дисциплине, оснащены оборудованием и техническими средствами обучения

В таблице 11 перечислены:

- учебные аудитории для проведения учебных занятий, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения;
- помещения для самостоятельной работы обучающихся, которые должны оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную, информационно-образовательную среду НГТУ.

Таблица 11 – Оснащенность аудиторий и помещений для самостоятельной работы студентов по дисциплине

№	Наименование аудиторий и помещений для	Оснащенность аудиторий помещений и помещений для самостоятельной	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего
---	--	--	--

	самостоятельной работы	работы	документа
1	6302 учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации; г. Нижний Новгород, Казанское ш., 12	Комплект демонстрационного оборудования: • ПК, с выходом на мультимедийный проектор, на базе AMD Athlon 2.8 ГГц, 4 Гб ОЗУ, 250 Гб HDD, монитор 19” – 1 шт. • Мультимедийный проектор Epson- 1 шт; • Экран – 1 шт.; Набор учебно-наглядных пособий	• Microsoft Windows7 (подписка DreamSpark Premium, договор №Tr113003 от 25.09.14) • Gimp 2.8 (свободное ПО, лицензия GNU GPLv3); • Microsoft Office Professional Plus 2007 (лицензия № 42470655); • Open Office 4.1.1 (свободное ПО, лицензия Apache License 2.0) • Adobe Acrobat Reader (FreeWare); • 7-zip для Windows (свободнораспространяемое ПО, лицензия GNU LGPL); Dr.Web (Сертификат №EL69-RV63-YMBJ-N2G7 от 14.05.19).

10. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

10.1 Общие методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины, образовательные технологии

Дисциплина «Деловой этикет и основы делопроизводства» реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- балльно-рейтинговая технология оценивания;
- разбор конкретных ситуаций.

При преподавании дисциплины «Деловой этикет и основы делопроизводства» используются современные образовательные технологии, позволяющие повысить активность студентов при освоении материала курса и предоставить им возможность эффективно реализовать часы самостоятельной работы.

На лекциях, практических занятиях реализуются интерактивные технологии, приветствуются вопросы и обсуждения, используется личностно-ориентированный подход, технология работы в малых группах, что позволяет студентам проявить себя, получить навыки самостоятельного изучения материала, выровнять уровень знаний в группе.

Все вопросы, возникшие при самостоятельной работе над домашним заданием, подробно разбираются на практических занятиях и лекциях. Проводятся индивидуальные и групповые консультации с использованием, как встреч студентами, так и современных информационных технологий: чат, электронная почта, ZOOM.

Иницируется активность студентов, поощряется задание любых вопросов по материалу, практикуется индивидуальный ответ на вопросы студента, рекомендуются методы успешного самостоятельного усвоения материала в зависимости от уровня его базовой подготовки.

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов в процессе текущего контроля.

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета с учетом текущей успеваемости.

Результат обучения считается сформированным на повышенном уровне, если теоретическое содержание курса освоено полностью. При устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, использует в ответе дополнительный материал. Все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты, проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

Результат обучения считается сформированным на пороговом уровне, если теоретическое содержание курса освоено полностью. При устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий

Результат обучения считается несформированным, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже трех по оценочной системе, что соответствует допороговому уровню.

10.2 Методические указания для занятий лекционного типа

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов тематического плана. В ходе лекционных занятий раскрываются базовые вопросы в рамках каждой темы дисциплины (Таблица 4). Обозначаются ключевые аспекты тем, а также делаются акценты на наиболее сложные и важные положения изучаемого материала. Материалы лекций являются опорной основой для подготовки обучающихся к практическим занятиям / лабораторным работам и выполнения заданий самостоятельной работы, а также к мероприятиям текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.

10.3 Методические указания по освоению дисциплины на практических работах

Практические занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы. Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

Практические занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- получение умений и навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;
- умение решать ситуационные задачи;
- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

10.4 Методические указания по самостоятельной работе обучающихся

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего

контроля.

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы, представленной в Разделе 6.

В процессе самостоятельной работы при изучении дисциплины студенты могут работать на компьютере в специализированных аудиториях для самостоятельной работы (указано в таблице 11). В аудиториях имеется доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) и электронной библиотечной системе (ЭБС), где в электронном виде располагаются учебные и учебно-методические материалы, которые могут быть использованы для самостоятельной работы при изучении дисциплины.

11. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

11.1 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе текущего контроля успеваемости

Для текущего контроля знаний студентов по дисциплине проводится **комплексная оценка знаний**, включающая:

- проведение контрольных работ;
- обсуждение теоретических вопросов;
- решение ситуационных задач;
- тестирование;
- зачет.

11.2 Типовые задания к практическим занятиям

1. The ethical foundations of modern etiquette, the history of the formation and development of etiquette norms and rules of conduct.
2. The basic principles of modern etiquette.
3. Features of speech etiquette.
4. The basic rules of interpersonal communication, factors determining the image of a business person, aesthetic requirements for appearance.
5. The methodology of the correct conduct of business conversations, negotiations, office, business, telephone meetings.
6. Advantages and disadvantages of electronic document management.
7. Functions and classification of documents.
8. Unified system of state standardization.
9. Rules for writing the document text.
10. Technologies of working with documents (organization of work with incoming, outgoing, internal documents of the organization).
11. Formation of cases and transfer of documents to the archive.
12. Business meeting as a type of business communication.
13. The main types and types of business meetings.
14. Preparation and organization of business meetings.
15. Technology and stages of the business meeting.
16. Control over the execution of the business meeting.
17. Employee qualities and communication principles.
18. Ethics of work relationships.
19. Conflicts and ways to resolve them.
20. Formation of business communication protocol in Russia.
21. Management ethics.

22. The philosophy of the organization.
23. Written communication and business correspondence.
24. Telephone conversations and protocol.
25. Mobile communications and communication technology.
26. Facsimile and electronic communications.
27. The nature and types of communications.
28. Non-verbal communication as a form of communication.
29. Communication with a "difficult" manager
30. Basic concepts of negotiation.
31. Business presentations.
32. Preparing and conducting a business talks.
33. Organization of public speaking.
34. Culture of business discussion.
35. Functions and classification of documents.

11.3 Типовые вопросы (задания) для устного (письменного) опроса

1. What principles is business etiquette based on?
2. What are the features of business ethics and management in Russia?
3. What are the features of business behavior of people in other countries?
4. What is the history of ethics?
5. What are the main principles of business ethics?
6. What applies to external business communications?
7. What applies to internal business communications?
8. What are the ways to overcome communication barriers?
9. What is feedback and what is its function in communication?
10. Describe linear communication models, highlight their weaknesses and strengths?

(G.Lasswell, Noise model. Shannon-Weaver).

11.4 Типовые тестовые задания

1. The standard duration of a business conversation on the phone:
 - a) 1-3 minutes;
 - b) 7-10 minutes;
 - c) 3-5 minutes;
 - d) the duration of the telephone conversation depends on the nature of the problem being discussed.

2. The pace of speech in a business telephone conversation can be characterized as:
 - a) slow, distinct, clear;
 - b) medium-high;
 - c) average;
 - d) all answers are incorrect.

3. Acceptable accessories for a business woman:
 - a) necklace, earrings, no more than two rings, watch;
 - b) a pendant, a bracelet, a ring;
 - c) flashy makeup and jewelry are unacceptable for a business woman;
 - d) an engagement ring, earrings, watches.

4. The most solemn reception is:
 - a) a business lunch;
 - b) buffet;

- c) business dinner;
- d) buffet.

5. Standard size of a personal business business card:

- a) 50 x 90 mm;
- b) 50 x 75 mm;
- c) 50 x 95 mm;
- d) all answers are incorrect.

6. The overall image is represented by:

- a) clothes, apartment, car;
- b) appearance and style of clothing;
- c) facial expressions, gestures, body movements;
- d) vocabulary chosen in situations of business communication.

7. How long can a subscriber be kept in standby mode in a business communication situation:

- a) this is unacceptable;
- b) depending on the time required to search for information;
- c) no more than 3 minutes;
- d) no more than 1 minute.

8. After which call should you pick up the phone in business communication situations?

- a) after the first call;
- b) after the third;
- c) immediately;
- d) after the fifth.

9. After which call does the answering machine turn on in business communication situations?

- a) after the fourth;
- b) after the second;
- c) does not matter in principle;
- d) all answers are incorrect.

10. Where should the badge be placed on:

- a) on the left side of the chest;
- b) on the right side of the chest;
- c) on the neck;
- d) all answers are incorrect.

11. The reaction of a business person to a compliment is:

- a) a response comment clarifying his position on this issue;
- b) a return compliment;
- c) gratitude;
- d) silence.

12. The only acceptable type of contact in business communication situations is:

- a) a handshake;
- b) patting;
- c) a kiss;
- d) all answers are incorrect.

13. To apply for a job abroad, the key document is:

- a) cv;
- b) summary;
- c) application letter;
- d) all of the above.

14. The most common resume format is:

- a) combined;
- b) reverse chronological;
- c) functional;
- d) exquisite.

15. During a telephone conversation, a visitor enters the office of a business person. What is the reaction of a business person:

- a) to interrupt a telephone conversation and discuss the visitor's problem;
- b) ask the visitor to exit and end the conversation;
- c) ask the visitor to sit down and end the conversation;
- d) telephone conversations should not be conducted during reception hours.

16. A business card that does not indicate the full name of the employee is called:

- a) corporate;
- b) business card for short meetings and negotiations;
- c) badge;
- d) personal business business card.

17. Proxemics is a science that studies:

- a) gestures and body movements;
- b) facial expressions;
- c) orientation and distance;
- d) all of the above.

18. On whose desk should the only phone in the office be located:

- a) on the desk of the youngest;
- b) on the desk of a junior in office;
- c) on the desk of a senior official;
- d) does not matter in principle.

19. Where is the napkin placed at the end of a meal?

- a) on a chair;
- b) to the left of the plate;
- c) to the right of the plate;
- d) in front of the plate.

20. The time of the tea party in the business world:

- a) does not matter in principle;
- b) 5 o'clock in the afternoon;
- c) 4 o'clock in the afternoon;
- d) tea drinking is combined with another meal.

21. RSVP is:

- a) please respond;
- b) please call back;
- c) congratulations on the new year;

d) reminder of an appointment.

22. How should paper be folded in business correspondence?

- a) 4 times;
- b) 2 times ;
- c) you should not fold letters;
- d) all answers are incorrect.

Типовые аналитические задания:

1. Заполните таблицу по теме «Национальные стили ведения деловых переговоров»:

National style	American	British	French	German	Russian	Arab	Chinese	Japanese
Type of decision making								
Atmosphere at the negotiations								
Willingness to make concessions								
Type of behavior								
Openness								
Possibility of changing position								
Participants of the negotiations								

2. Составьте сопроводительное письмо от имени министерства в адрес Департамента промышленности Правительства РФ. Кроме текста, составьте реквизиты «Адресат», «Ссылка на дату и № поступившего документа» и «Подпись».

Ministry of Industry and Energy of the Russian Federation (Minpromenergo of Russia) has prepared a draft of the federal target program "Fuel and Energy. The program was developed on behalf of the Government from 12.09.2006 №1998-n and agreed with the interested organizations.

The volume of the program is 48 litres. The program must be sent in 2 copies for approval in the Government of the Russian Federation.

Compose a cover letter on behalf of the Ministry to the Department of Industry of the Government of the Russian Federation. In addition to the text, make up the details "Addressee", "Link to the date and number of the received document" and "Signature".

3. Представленное ниже письмо составлено неграмотно. Используя его содержание, составьте правильный вариант письма.

The letter below is illiterate. Using its content, compose the correct version of the letter:

Dear sirs!

We hereby inform you that due to the new requirements of our accounting department for the preparation of the financial documents, the system of accrual bonuses for the performance of

planned tasks is being changed. From 01.05.2022, the system will be as follows: the basic discount of 8% will be shared immediately when making invoices, and a bonus for completing the plan in the amount of 2% will be accrued at the end of the period-quarter (optional, -months) and be issued with the appropriate documents. Previously a basic discount of 8% and a bonus of 2% were accrued immediately when the invoice was issued, which is currently difficult for a number of reasons.

We hope for further understanding of our problems and mutually beneficial cooperation.

УТВЕРЖДАЮ:
Директор ИТС

_____ А.В.Тумасов
«__» _____ 202__ г.

Лист актуализации рабочей программы дисциплины
Б1.В.ОД.5 «Деловой этикет и основы делопроизводства»
индекс по учебному плану, наименование

для подготовки бакалавров

Направление: 21.03.01 «Нефтегазовое дело»

Направленность: Машины и оборудование для добычи и транспортировки углеводородов

Форма обучения очная

Год начала подготовки: 2022

Курс 3

Семестр 5

а) В рабочую программу не вносятся изменения. Программа актуализирована для 20__ г. начала подготовки.

б) В рабочую программу вносятся следующие изменения (указать на какой год начала подготовки):

1);

2);

3)

Разработчик (и): _____ Трофимова Ю.В., к.и.н., доцент
(ФИО, ученая степень, ученое звание)

«__» _____ 202__ г.

Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры

_____ протокол № _____ от «__» _____ 202__ г.

Заведующий кафедрой

Е.А.Зайцева

Лист актуализации принят на хранение:

Заведующий выпускающей кафедрой _____ «__» _____ 202__ г.

Методический отдел УМУ: _____ «__» _____ 202__ г.