

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. В.Г.ШУХОВА»**
(БГТУ им. В.Г. Шухова)

УТВЕРЖДАЮ
Директор института
экономики и менеджмента


Ю.А.Дорошенко
« 21 » 06 2017 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины (модуля)

Деловое общение и этикет

(наименование дисциплины, модуля)

направление подготовки (специальность):

38.03.10 Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура

(шифр и наименование направления бакалавриата, магистра, специальности)

Направленность программы (профиль, специализация):

Управление жилищным фондом и многоквартирными домами

(наименование образовательной программы (профиль, специализация))

Квалификация

бакалавр

Форма обучения

очная

Институт: Экономики и менеджмента

Кафедра: Менеджмента и внешнеэкономической деятельности

Белгород – 2017

Рабочая программа составлена на основании требований:

- Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.10 Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура (уровень бакалавриата), утвержденный приказом Министра образования и науки Российской Федерации от 14 декабря 2015 г. № 1459;
- плана учебного процесса БГТУ им. В.Г. Шухова, введенного в действие в 2017 году.

Составитель: д.э.н., профессор Е.А. Стрябкова (Е.А.Стрябкова)
(ученая степень и звание, подпись) (инициалы, фамилия)

Рабочая программа согласована с выпускающей кафедрой менеджмента и внешнеэкономической деятельности

Заведующий кафедрой: д.э.н., профессор С.В. Куприянов (С.В.Куприянов)
(ученая степень и звание, подпись) (инициалы, фамилия)

« 10 » мая 2017 г.

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры менеджмента и внешнеэкономической деятельности

« 10 » мая 2017 г., протокол № 9

Заведующий кафедрой: д.э.н., профессор С.В. Куприянов (С.В.Куприянов)
(ученая степень и звание, подпись) (инициалы, фамилия)

Рабочая программа одобрена методической комиссией института экономики и менеджмента

« 20 » 06 2017 г., протокол № 10

Председатель к.э.н., профессор В.В. Выборнова (В.В.Выборнова)
(ученая степень и звание, подпись) (инициалы, фамилия)

1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции			Требования к результатам обучения
№	Код компетенции	Компетенция	
Общекультурные			
1	ОК-6	Способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен</p> <p>Знать: основы работы в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p> <p>Уметь: работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p> <p>Владеть: способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p>
Общепрофессиональные			
1	ОПК-2	Способность находить организационно-управленческие решения, оценивать результаты и последствия принятого управленческого решения и готовность нести ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений	<p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен</p> <p>Знать: способы нахождения организационно-управленческих решений, оценки результатов и последствий принятого управленческого решения и готовность нести ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений</p> <p>Уметь: находить организационно-управленческие решения, оценивать результаты и последствия принятого управленческого решения</p> <p>Владеть: способностью находить организационно-управленческие решения, оценивать результаты и последствия принятого управленческого решения и готовность нести ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений</p>
2	ОПК-4	Способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	<p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен</p> <p>Знать: специфику делового общения и публичных выступлений, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации</p> <p>Уметь: осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации</p> <p>Владеть: способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации</p>

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Содержание дисциплины основывается и является логическим продолжением следующих дисциплин:

№	Наименование дисциплины (модуля)
1	Философия
2	Русский язык и культура речи
3	Самоменджмент

Содержание дисциплины служит основой для изучения следующих дисциплин:

№	Наименование дисциплины (модуля)
1	Методы принятия управленческих решений
2	Управление человеческими ресурсами

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зач. единиц, 108 часов.

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр № 2
Общая трудоемкость дисциплины, час	108	108
Контактная работа (аудиторные занятия), в т.ч.:	34	34
лекции	17	17
лабораторные	-	-
практические	17	17
Самостоятельная работа студентов, в том числе:	74	74
Курсовой проект		
Курсовая работа		
Расчетно-графическое задания		
Индивидуальное домашнее задание	20	20
<i>Другие виды самостоятельной работы</i>	54	54
Форма промежуточная аттестация (зачет)	3	3

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ
4.1 Наименование тем, их содержание и объем
Курс 1 Семестр 2

№ п/п	Наименование раздела (краткое содержание)	Объем на тематический раздел по видам учебной нагрузки, час			
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Самостоятельная работа
1. Понятие этикета и этики. Развитие этикета в исторической ретроспективе.					
	Понятие этикета и этики и их соотношение. Профессиональная этика. Краткая история этикета.	2	2		6
2. Деловой этикет: основные принципы и понятия.					
	Правила делового этике. Основные принципы и понятия делового этикета.	2	2		6
3. Имидж делового человека.					
	Социальный и профессиональный имидж. Индивидуальный имидж.	2	2		6
4. Речевой этикет.					
	Понятие о культуре речи. Значение речевого этикета и факторы формирующие его	2	2		6
5. Виды делового общения.					
	Формы делового общения. Структура деловой беседы. Вопросы собеседников. История происхождения переговоров. Время и место проведения переговоров. Эффективность и результативность переговоров. Деловое совещание.	3	3		6
6. Дистанционное общение					
	Правила общения по телефону. Язык письменного общения. Корреспонденция. Электронная почта. Правила обмена визитными карточками. Этикет телефонного общения. Автоответчик. Мобильный телефон и телефакс.	2	2		8
7. Национальные особенности делового этикета. Гендерные проблемы в деловом этикете.					
	Национальные особенности делового этикета. Гендерные проблемы в деловом этикете.	2	2		8
8. Этикет в государственном учреждении и социальной сфере.					
	Этикет в государственном учреждении и социальной сфере	2	2		8
ВСЕГО					
		17	17		54

4.2. Содержание практических (семинарских) занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тема практического (семинарского) занятия	К-во часов	К-во часов СРС
семестр № 2				
1	Понятие этикета и этики. Развитие этикета в исторической ретроспективе.	История становления и развития этикетных норм. Нравственные основы этикета	2	6
2	История становления и развития этикетных норм. Нравственные основы этикета	Понятие о деловом этикете. Основные принципы делового этикета. Нравственные установки речевой коммуникации	2	6
3	Имидж делового человека. Имидж	Социальный и профессиональный имидж. Индивидуальный имидж.	2	6
4.	Речевой этикет.	Понятие о культуре речи. Значение речевого этикета и факторы формирующие его.	2	6
5.	Виды делового общения.	Этические нормы телефонного разговора. Культура делового письма	3	6
6.	Дистанционное общение	Этические нормы телефонного разговора. Культура делового письма	2	8
7.	Национальные особенности делового этикета. Гендерные проблемы в деловом этикете.	Национальный менталитет и его особенности. Классификация деловых культур по Р.Д. Льюису	2	8
8.	Этикет в государственном учреждении и социальной сфере	Организация деловых приемов и встреч. Разновидности деловых приемов.	2	8
ВСЕГО:			17	54

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Перечень контрольных вопросов (типовых заданий)

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание вопросов (типовых заданий)
1	2	3
1	Национальные особенности делового этикета. Гендерные проблемы в деловом этикете.	Какова разница в восприятии времени и пространства в восточных и западных цивилизациях?
2	Деловой этикет: основные принципы и понятия.	Охарактеризуйте поведенческие особенности представителей монохронной деловой культуры.
3	Национальные особенности делового этикета. Гендерные проблемы в деловом этикете.	Почему часто говорят, что время на Востоке течет медленнее?
4	Национальные особенности делового этикета. Гендерные проблемы в деловом этикете.	Как относятся к временной пунктуальности бизнесмены в различных частях мира? Приведите примеры.
5	Национальные особенности делового этикета. Гендерные проблемы в деловом этикете.	Перечислите и охарактеризуйте варианты подхода к природе, представленные в культурах различных стран и регионов мира
6	Деловой этикет: основные принципы и понятия.	Что может означать «прибыть на встречу вовремя» в отдельных культурах Востока?
7	Виды делового общения.	Что такое полихромные культуры?
8	Деловой этикет: основные принципы и понятия.	Правильно ли будет сказать, что кросскультурный шок сродни психическому расстройству и что люди в этот период нуждаются в помощи психиатра?
9	Национальные особенности делового этикета. Гендерные проблемы в деловом этикете.	Что такое кривая дубль вэ»?
10	Виды делового общения.	Охарактеризуйте фазу «Радостное оживление». Почему ее часто называют «медовым месяцем» кросскультурного шока?
11	Виды делового общения.	Какие превентивные меры можно принять, чтобы смягчить действие кросскультурного шока? Достаточно ли для преодоления кросскультурного шока «немножко подучить язык» и «немножко почитать об истории и экономике страны»? Прокомментируйте ваш ответ.
12	Речевой этикет.	К какому типу культуры принадлежал Гай Юлий Цезарь.
13	Этикет в государственном учреждении и социальной сфере	Сталкивались ли вы по работе (учебе) с «возвращенцами», которые недавно вернулись назад? Какие трудности в налаживании эффективных коммуникаций с ними вы испытывали? Что надо сделать, чтобы преодолеть отмеченные вами трудности кросскультурного общения?
14	Речевой этикет.	Прочтите приведенный ниже mini case study (проблемную ситуацию). Постарайтесь ответить на поставленные вопросы, по возможности детально обосновав ваше мнение.
15	Национальные особенности делового этикета. Гендерные проблемы в деловом этикете.	Какова обычно продолжительность фазы «Радостное оживление»?

1	2	3
16	Понятие этикета и этики. Развитие этикета в исторической ретроспективе.	Как относятся к повязке от гриппа в Японии и Англии? В чем разница? О каком подходе к окружающей среде (природе) это свидетельствует?
17	Виды делового общения.	Сколько фаз кросскультурного шока обычно выделяют исследователи?
18	Имидж делового человека.	Есть ли, по вашему мнению, люди, не подверженные действию кросскультурного шока?
19	Дистанционное общение	Считается, что бизнесменам из Северной и Латинской Америки очень сложно делать бизнес из-за разного восприятия времени. Объясните, о чем идет речь.
20	Деловой этикет: основные принципы и понятия.	Охарактеризуйте фазу «Фрустрация и озлобление». Какова ее обычная продолжительность и от чего она зависит?
21	Национальные особенности делового этикета. Гендерные проблемы в деловом этикете.	Как называются попытки искусственно ограничить круг общения за рубежом только своими соотечественниками? Приведите примеры, где в мире это приводило к формированию анклавов русской (или, точнее, полурусской, квазирусской) культуры.
22	Деловой этикет: основные принципы и понятия.	Перечислите типичные катализаторы, ускоряющие наступление фазы «Фрустрация и озлобление».
23	Виды делового общения.	Каков важнейший признак, свидетельствующий о приближении (наступлении) фазы «Приспособление»?
24	Дистанционное общение	В каких случаях цикл кросскультурного шока может ограничиваться только фазой «Радостное оживление»?
25	Виды делового общения.	Каковы важнейшие признаки, свидетельствующие о наступлении (приближении) фазы «Выздоровление»?
26	Дистанционное общение	Как называются попытки искусственно ограничить круг общения за рубежом только своими соотечественниками? Приведите примеры, где в мире это приводило к формированию анклавов русской (или, точнее, полурусской, квазирусской) культуры.
27	Виды делового общения.	Что зачастую мешает «возвращенцам» получать хорошую работу в России? Если можете, приведите примеры
28	Имидж делового человека	Почему чрезмерное ограничение круга общения соотечественниками может оказаться серьезной помехой для адаптации к иной культуре
29	Виды делового общения.	Перечислите несколько типичных факторов, стимулирующих возникновение реверсивного культурного шока
30	Дистанционное общение	Приведите примеры переоценки ценностей в фазе «Приспособление».
31	Имидж делового человека	В чем суть кросскультурного конфликта между «возвращенцами» и соотечественниками, которые никогда не покидали своей страны надолго
32	Дистанционное общение	Охарактеризуйте фазу кросскультурного шока «Приспособление»?
33	Национальные особенности делового этикета. Гендерные проблемы в деловом этикете.	Что такое «Реверсивный шок»? В чем специфика этой фазы?
34	Дистанционное общение	Охарактеризуйте фазу кросскультурного шока «Выздоровление».

Вопросы для зачета

1. Понятие делового этикета.
2. Социальные функции этикета.
3. Тенденции эволюции современного этикета.
4. Краткая история этикета.
5. Понятие имиджа и корпоративной культуры.
6. Умение высказать несогласие.
7. Умение говорить и принимать комплименты.
8. Этикет публичного выступления.
9. Поведение в конфликтной ситуации.
10. Офисный этикет.
11. Визит в офис.
12. Этикетное оформление офиса.
13. Прием посетителя в офисе.
14. Правила служебной субординации.
15. Этикет взаимоотношений с коллегами.
16. Правила поведения за столом переговоров.
17. Технологии вербального общения.
18. Коммуникативные основы делового общения.
19. Речевой этикет: приветствие, обращение, представление.
Рукопожатия.
20. Правила обращения за рубежом.
21. Язык письменного общения. Корреспонденция. Электронная почта.
22. Этикет благодарственного письма, соболезнования, извинения, поздравления.
23. Правила обмена визитными карточками.
24. Этикет телефонного общения. Автоответчик.
25. Мобильный телефон и телефакс.
26. Социальные функции стиля одежды.
27. Гардероб делового мужчины.
28. Гардероб деловой женщины.
29. Торжественный и повседневный стиль одежды.
30. Стиль дизайна офиса, приемной, кабинета.
31. Общие правила поведения за столом.
32. Схемы рассадки за столом во время приема.
33. Правила обращения со столовыми приборами.
34. Классический порядок подачи блюд.
35. Этикет поведения в ресторане.
36. Виды официальных приемов.
37. Организация дипломатического приема.
38. Организация презентации.
39. Поводы к проведению и виды презентаций.
40. Организация деловых переговоров.
41. Встреча делегации.
42. Визит вежливости.
43. Правила обмена подарками.

44. Этикет в странах Европы и Америки.
45. Особенности этикета в странах Ближнего Востока.
46. Особенности этикета в Японии, Южной Корее, Китае, Индии.
47. Правила поведения на улице.
48. Спортивный этикет.
49. Этикетные правила для путешественников.
50. Обряды и торжественные события.

5.2. Перечень тем курсовых проектов, курсовых работ, их краткое содержание и объем.

Не предусмотрено учебным планом

5.3. Перечень индивидуальных домашних заданий, расчетно-графических заданий.

Индивидуальное задание на тему: Деловой протокол. Особенности переговоров с представителями различных культур.

Цель: Организация приема и размещения иностранной делегации, научиться учитывать особенности национальных культур иностранных партнеров.

Содержание: Оформление приглашения, визы, регистрация прибывших партнеров. Программа пребывания иностранной делегации. Встреча и размещение иностранной делегации. Подарки. Визитные карточки. Деловые письма. Определить цель переговоров, их особенности для представителей различных культур: в принятии решений, восприятии письменных соглашений, возможности компромисса, дискуссионной логики, языка общения, невербальных факторов общения, языка телодвижения.

ИДЗ оформляется в виде отчета на 20 листах формата А4, или в виде электронной презентации. Студент самостоятельно выбирает страну для выполнения ИДЗ.

На выполнение одного ИДЗ предусмотрено 9 час. самостоятельной работы студента.

5.4. Перечень контрольных работ.

Тематика:

1. Особенности этикета в Великобритании.
2. Особенности этикета во Франции.
3. Особенности этикета в Германии.
4. Особенности этикета в Италии.
5. Этикет в США и Канаде.
6. Традиции и обычаи национального этикета стран Ближнего Востока.
7. Традиции и обычаи национального этикета Индии.
8. Особенности национального этикета в Японии.
9. Особенности национального этикета в Китае.

10. Южно-корейский национальный этикет.
11. Особенности этикета в странах Латинской Америки.
12. Этикет в странах Северной Африки.
13. Этикет в странах Южной Африки.
14. Традиции и обычаи народов Северного Кавказа.
15. Татарские национальные традиции и обычаи
16. Традиции и обычаи северных народов России.

6. ОСНОВНАЯ И ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА

6.1. Перечень основной литературы

1. Деловой этикет : учеб. пособие / И. Н. Кузнецов. – М. : "ИНФРА-М", 2011. – 348 с.
2. Кибанов А.Я. Этика деловых отношений. М.: ИНФРА-М, -2013.- 233с.
3. Бороздина Г.В. Психология и этика делового общения: учеб. и практикум для акад. бакалавриата для студентов вузов всех направлений и специальностей / Г. В. Бороздина; Н. А. Кормнова. - Москва : Юрайт, 2016. - 464 с.

6.2. Перечень дополнительной литературы

1. Самыгин, С. И. Деловое общение : учеб. пособие для студентов вузов / С. И. Самыгин, А. М. Руденко. – 3-е изд., стер. – М. : КНОРУС, 2012. – 440 с.
2. Шамаева О.П. Основы делового общения: учеб. пособие для студентов заоч. формы обучения с применением дистанц. технологий / О. П. Шамаева, Н. А. Хорошун ; БГТУ им. В. Г. Шухова. - Белгород : Изд-во БГТУ им. В. Г. Шухова, 2014. - 515 с. : табл. - (Учебно-методический комплекс. Дистанционное обучение БГТУ им. В. Г. Шухова).
3. Попова Л.Н. Деловой этикет - основа профессионального имиджа / Л. Н. Попова // Содействие профессиональному становлению личности и трудоустройству молодых специалистов в современных условиях : сб. материалов V Междунар. заоч. науч.-практ. конф. (Белгород, 20 дек. 2013 г.). - Белгород : Изд-во БГТУ им. В. Г. Шухова, 2013. - Ч. 2. - С. 120-133.
4. Журнал «Эксперт».
5. Журнал «МЭ и МО».

6.3. Перечень интернет ресурсов

1. <http://biznes-etiret.ru/etika.html>
2. <http://www.biz-people>
3. http://webchess.ru/cd/disk_13737.htm
4. <http://mocas.ru/>

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Лекционные и практические занятия предусматривают аудитории, оснащенные видеопроекторами, позволяющие осуществлять демонстрацию презентаций и видеоматериалов (УК 508). Предусматривается наличие ноутбуков, переносных проекторов и пр. Возможно использование интерактивных досок.

Для успешного освоения дисциплины обучающимися и повышения эффективности их самостоятельной работы при изучении тем дисциплины на практических занятиях проводится по ряду тем демонстрация презентаций, учебных кинофильмов и др. В учебном процессе при самостоятельной и индивидуальной работе рекомендуется использовать правовые информационно-справочные системы, а также ресурсы «Интернет».

В учебном процессе при самостоятельной и индивидуальной работе, в том числе при подготовке реферата рекомендуется использовать пакет программ Microsoft Office (в частности, Power Point) – лицензия №31401445414 от 25.09.2014 г. и Консультант Плюс – лицензия №22-15к от 01.06.2015 г.

8. УТВЕРЖДЕНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

Утверждение рабочей программы без изменений

Рабочая программа без изменений утверждена на 20 18/20 19 учебный год.

Протокол № 9 заседания кафедры от «10» 05 2018г.

Заведующий кафедрой  (Куприянов С.В.)
подпись, ФИО

Директор института  (Дорошенко Ю.А.)
подпись, ФИО

(или)

Утверждение рабочей программы с изменениями, дополнениями

Рабочая программа с изменениями, дополнениями утверждена на
20__/20__ учебный год.

Протокол № _____ заседания кафедры от «__» _____ 20__ г.

Заведующий кафедрой _____ (Куприянов С.В.)
подпись, ФИО

Директор института _____ (Дорошенко Ю.А.)
подпись, ФИО

8. УТВЕРЖДЕНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

Утверждение рабочей программы без изменений

Рабочая программа без изменений утверждена на 2019 / 2020 учебный год.

Протокол № 11 заседания кафедры от «10» июня 2019 г.

Заведующий кафедрой _____


подпись, ФИО

Трошин А.С.

/ Директор института _____


подпись, ФИО

Дорошенко Ю.А.

8. УТВЕРЖДЕНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

Утверждение рабочей программы без изменений

Рабочая программа без изменений утверждена на 2020/2021 учебный год.

Протокол № 10 заседания кафедры от «22» мая 2020 г.

Заведующий кафедрой _____

подпись, ФИО

Трошин А.С.

/ Директор института _____

подпись, ФИО

Дорошенко Ю.А.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение №1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины «Деловое общение и этикет».

Самостоятельная работа обучающихся является главным условием успешного освоения учебной дисциплины и формирования высокого профессионализма будущего бакалавра.

Начальный этап изучения курса «Деловое общение и этикет» предполагает ознакомление с рабочей программой, характеризующей границы и содержание учебного материала, который подлежит освоению.

Изучение отдельных тем курса необходимо осуществлять в соответствии с поставленными целями, их значимостью, основываясь на содержании и вопросах, поставленных в лекции преподавателя и приведенных в планах и заданиях к практическим заданиям для обучающихся.

В учебниках и учебных пособиях, представленных в списке рекомендуемой литературы, содержатся возможные ответы на поставленные вопросы. Инструментом освоения учебного материала являются основные термины и понятия, составляющие категориальный аппарат дисциплины. Их осмысление, запоминание и практическое использование является обязательным условием овладения курсом.

Для более глубокого изучения проблем курса при подготовке докладов и выступлений необходимо ознакомиться с публикациями в периодических экономических изданиях и статистическими материалами. Поиск и подбор таких изданий, статей, материалов и монографий осуществляется на основе библиографических указаний и предметных каталогов.

Изучение каждой темы следует завершать выполнением практических заданий, в некоторых темах решением задач. Для обеспечения систематического контроля над процессом усвоения тем курса следует пользоваться перечнем контрольных вопросов по заявленной дисциплине.

В случае если при ответах на сформулированные в перечне вопросы возникнут затруднения, необходимо в очередной раз вернуться к соответствующей теме, либо обратиться за консультацией к преподавателю.

Успешное освоение курса дисциплины «Деловое общение и этикет» возможно лишь при систематической работе, требующей глубокого осмысления и повторения пройденного материала.